

아래 번역은 정보 제공만을 위한 것입니다. 이 번역본과 최종적으로 업데이트된 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함), 영문본이 우선합니다.

AWS Resilience Hub 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 5월 10일

본 AWS Resilience Hub 서비스 수준 계약(이하 “SLA”)은 AWS Resilience Hub(이하 “Resilience Hub”) 사용을 규율하는 정책으로 AWS Resilience Hub를 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, 그 상충되는 범위에 한정하여 본 SLA의 조건이 적용됩니다. 본 문서에 사용되었지만 정의되지 않은 대문자로 표시된 용어는 계약에 명시된 의미를 가집니다.

서비스 약정

AWS는 어느 월별 청구 주기 중에든 각 AWS 리전에서 최소 99.9% 이상의 월간 가동률로 Resilience Hub를 사용할 수 있도록 하기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 기울일 것입니다(이하 “서비스 약정”). Resilience Hub 가 서비스 약정을 충족하지 못하는 경우, 사용자는 아래에 기재된 대로 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 어느 특정 AWS 리전의 월간 가동률이 아래 표에 명시된 범위에 속하는 월별 청구 주기 동안 해당 AWS 리전에서 Resilience Hub에 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 장래의 Resilience Hub 결제에만 적용됩니다. 당사는 자체 재량으로 비가용성이 발생한 청구 주기에 결제 시 사용자가 사용한 신용 카드로 서비스 크레딧을 발급할 수도 있습니다. 서비스 크레딧으로는 AWS로부터 환불을 받거나 그 밖의 지급을 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 Resilience Hub 비가용성, 작동 불능, 또는 그 밖에 당사가 Resilience Hub를 제공하지 못하는 경우에 대해 사용자가 가지는 유일하고도 배타적인 권리구제수단은 본 SLA 약관에 따라 서비스 크레딧(대상에 해당하는 경우)을 받는 것뿐입니다.

아래 번역은 정보 제공만을 위한 것입니다. 이 번역본과 최종적으로 업데이트된 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함), 영문본이 우선합니다.

크레딧 요청 및 지급 절차

서비스 크레딧을 받으려면, [AWS 지원 센터에서 케이스를 열어](#) 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”이라는 문구
- (ii) 사용자가 서비스 크레딧을 청구하는 것과 관련된 청구 주기 및 AWS 리전(들)과 함께, 그 청구 주기 동안의 그 AWS 리전에 대한 월간 가동률, 그리고 그 청구 주기 전반에 걸쳐 위 AWS 리전에서 가용성이 100% 미만이었던 구체적인 날짜와 시각, 그리고 5분 간격마다 있었던 가용성
- (iii) 사용자가 주장하는 가동 불능으로 인한 오류를 기록하는 사용자의 요청
로그(모든 기밀 또는 민감한 정보는 로그에서 삭제하거나 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 사용자에게 서비스 크레딧을 발급합니다. 크레딧 요청서 및 위 정보를 제공하지 않을 경우 서비스 크레딧을 받을 자격을 상실합니다.

Resilience Hub SLA 제외 사항

Resilience Hub의 비가용성, 일시 정지나 종료 또는 기타 어떠한 Resilience Hub 성능 문제이든 그것이 (i) 불가항력적 사유나 Resilience Hub의 분계점을 벗어난 인터넷 접속 또는 관련 문제를 포함하여, 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 초래된 경우, (ii) 사용자의 자발적인 작위 또는 부작위로 인해 발생한 경우, (iii) AWS 사이트에 있는 [Resilience Hub 문서](#)에 설명된 가이드라인 및 모범 관행을 사용자가 따르지 않아 발생한 경우, (iv) Resilience Hub 서비스 제한을 초과함으로 인한 추가적인 복구 시간으로 인해 발생한 경우, (v) 사용자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생한 경우, 또는 (v) Resilience Hub를 사용할 수 있는 사용자의 권리를 계약에 따라 당사가 정지 또는 해지하여 발생하는 경우에는 (이하 “Resilience Hub SLA 제외 사항”이라고 총칭함) 서비스 약정은 적용되지 않습니다.

월간 가동률 계산에 명시적으로 사용되는 요인이 아닌 다른 요인에 의해 가용성이 영향을 받은 경우, 당사는 자체 재량으로 해당 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발급할 수도 있습니다.

정의

아래 번역은 정보 제공만을 위한 것입니다. 이 번역본과 최종적으로 업데이트된 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함), 영문본이 우선합니다.

- “가용성”은 Resilience Hub에서 처리한 요청 중 오류로 인해 실패하지 않은 요청의 백분율로서, 각각 5분 간격으로 계산됩니다. 사용자가 어느 특정 5분 간격 중에 요청을 하지 않은 경우, 그 간격은 100% 가용적이었던 것으로 추정됩니다.
- “오류”는 500 또는 503 오류 코드를 표시하는 모든 요청입니다.
- 어느 특정 AWS 리전에 대한 “월간 가동률”은 월별 청구 주기에 있었던 모든 5분 간격에 대한 가용성의 평균으로 계산됩니다. Resilience Hub SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생한 가동 중단은 월간 가동률 측정에서 제외됩니다.
- “요청”은 Resilience Hub 문서에 열거되어 있는 Resilience Hub API에 대한 호출을 의미합니다.
- “서비스 크레딧”은 위에 명시된 바대로 계산되는 달러 크레딧이며, 이는 자격 있는 계정으로 환급됩니다.