

아래 번역은 정보 제공 목적으로만 제공됩니다. 본 번역과 최신 영문 버전 간에 불일치, 모순 또는 충돌이 발생할 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함), 최신 영문 버전이 우선합니다.

AWS Secrets Manager 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 5월 5일

본 AWS Secrets Manager 서비스 수준 계약("SLA")은 AWS Secrets Manager 이용을 규율하는 방침이며 AWS Secrets Manager를 이용하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다. 본 SLA의 조항과 AWS 고객 계약의 조항, 또는 귀하(이용자)가 당사 서비스를 이용할 때 적용되는 당사와의 기타 계약(이하 "계약") 사이에 충돌이 있을 경우, 오직 해당 충돌의 범위 내에서만 본 SLA의 조항이 적용됩니다. 본 문서에 사용되었지만 정의되지 않은 대문자로 표시된 용어는 계약에서 명시된 의미를 갖습니다.

서비스 이행 약정

AWS는 월별 청구 주기 동안 각 AWS 리전별로 AWS Systems Manager의 각 유료 기능이 최소 99.9%의 월간 가동률로 유지되도록 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다(이하 "서비스 이행 약정"). AWS Systems Manager의 유료 기능이 서비스 이행 약정을 충족하지 못한 경우, 이용자는 아래에 설명된 바와 같이 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 특정 AWS 리전의 월간 가동률이 아래 표에 명시된 범위에 해당하는 월별 청구 주기 동안 이용자가 영향을 받은 AWS 리전에서 적용 가능한 유료 AWS Systems Manager 기능에 대해 이용자가 지급한 총 요금의 백분율로 계산됩니다.

월간 가동률	서비스 크레딧 백분율
99.9% 미만이지만 99% 이상	10%
99% 미만이지만 95% 이상	25%
95% 미만	100%

서비스 크레딧은 영향을 받은 유료 기능에 대해 이용자가 향후 지급해야 할 AWS Systems Manager 요금에 대해서만 적용됩니다. 당사는 이용자가 서비스를 이용할 수 없게 된 청구 주기 동안 결제한 신용 카드에 서비스 크레딧을 재량껏 발급할 수 있습니다. 서비스 크레딧으로는 AWS로부터 환급을 받거나 기타 금전적 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 이전하거나 다른 계정에 적용할 수 없습니다. 계약에 달리 명시되지 않는 한, AWS Audit Manager의 이용 불가, 미제공 또는 기타 당사의 불이행에 대한 이용자의 유일하고 배타적인 구제책은 본 SLA의 조건에 따라 서비스 크레딧(자격이 되는 경우)을 받는 것입니다.

크레딧 요청 및 지급 절차

서비스 크레딧을 받으려면, AWS 지원 센터에서 문의를 접수하여(open a case) 청구서를 제출해야 합니다. 자격을 갖추려면 크레딧 요청이 해당 사건 발생 후 두 두 번째 청구 주기가 끝날 때까지 당사에 접수되어야 하며, 다음 사항을 포함해야 합니다.

- (i) 제목 줄에 “SLA 크레딧 요청”이라는 단어
- (ii) 이용자가 서비스 크레딧을 청구하는 것과 관련된 요금 청구 주기 및 AWS 리전; 해당 청구 주기, 구체적인 날짜 및 시간에 대한 해당 AWS 리전의 월간 가동률; 그리고 당해 청구 주기 동안 당해 AWS 리전에서 가용성이 100% 미만인 5분 간격별 가용성
- (iii) 영향을 받은 API 이름 및 대상 리소스 ID
- (iv) 이용자가 주장하는 서비스 중단의 오류가 기록된 요청 로그(이러한 로그에 포함된 대외비 정보 또는 민감한 정보는 삭제하거나 별표로 대체해야 함)

해당 크레딧 요청의 월간 가동률이 당사에 의해 확인되고 서비스 이행 약정보다 낮을 경우, 당사는 해당 크레딧 요청이 발생한 달의 다음 청구 주기 안에 이용자에게 서비스 크레딧을 발행합니다. 크레딧 요청서 및 위에서 요구한 기타 정보를 제공하지 않으면 서비스 크레딧을 받을 자격이 상실됩니다.

AWS Systems Manager SLA 제외 사항

서비스 이행 약정은 다음과 같은 사유로 인한 AWS Systems Manager의 가용성 부족, 중단 또는 종료, 기타 AWS Systems Manager 성능 문제에는 적용되지 않습니다: (i) 천재지변 또는 AWS Systems Manager의 경계점 밖에서 발생한 인터넷 접속이나 관련 문제를 포함하여 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인에 의해 발생한 경우; (ii) 이용자의 자발적인 행위(작위) 또는 부작위로 인해 발생한 경우; (iii) AWS 사이트에 있는 [AWS Systems Manager 설명서](#)에 설명된 권장 사항을 따르지 않아 발생한 경우; (iv) 이용자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생한 경우; 또는 (v) 당사가 계약에 따라 이용자의 AWS Systems Manager 이용권을 중단하거나 종료함으로써 발생한 경우(통칭하여 "AWS Systems Manager SLA 제외 사항").

월간 가동률 계산에 명시적으로 사용되는 요소 외의 요인에 의해 가용성이 영향을 받는 경우, 당사는 해당 요인을 고려하여 재량껏 서비스 크레딧을 발행할 수 있습니다.

정의

- "가용성"은 AWS Systems Manager의 각 유료 기능별로 별도로 계산되며, 5분 간격마다 AWS Systems Manager가 처리한 요청 중 오류로 실패하지 않은 요청의 비율로 계산됩니다. 이용자가 특정 5분 간격 동안 요청을 하지 않은 경우, 해당 간격은 100% 가용한 것으로 간주됩니다.
- "오류"는 AWS 사이트의 AWS Systems Manager [일반 오류](#)에 설명된 대로 500 또는 503 오류 코드를 반환하는 모든 요청을 의미합니다.
- "월간 가동률"은 AWS Systems Manager의 각 유료 기능별로 별도로 계산되며, 특정 AWS 리전의 경우 월별 청구 주기 동안의 모든 5분 간격에 대한 가용성의 평균값으로 계산됩니다. AWS Secrets Manager SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생한 중단 시간(다운타임)은 월간 가동률 측정에서 제외됩니다.
- "요청"은 AWS 사이트의 [AWS Systems Manager API 참조 페이지](#)에 있는 AWS Systems Manager에서 지원한다고 구체적으로 명시된 유형의 고객 주도 작업을 의미합니다. 의심의 여지를 없애기 위해, 요청에는 유료 기능에 대한 유료 작업만 포함됩니다. 무료 작업 및 무료 기능의 사용은 요청으로 간주되지 않으며 서비스 크레딧 대상이 아닙니다.
- "서비스 크레딧"은 위에 명시된 대로 계산되는 달러 크레딧으로서, 당사가 자격을 갖춘 계정에 반환할 수 있는 크레딧을 의미합니다.

