

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.

AWS X-Ray 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 5월 4일

본 AWS X-Ray 서비스 수준 계약(이하 “SLA”)은 AWS X-Ray 사용을 규율하는 정책으로 AWS X-Ray를 사용하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다. 본 SLA의 조건과 AWS 고객 계약 또는 사용자가 당사 서비스를 이용할 때 적용되는 당사와의 기타 계약(이하 “계약”)의 조건이 상충되는 경우에는, 그 상충되는 범위에 한정하여 본 SLA의 조건이 적용됩니다. 본 문서에 사용되었지만 정의되지 않은 대문자 용어는 계약에 명시된 의미를 가집니다.

서비스 약정

AWS는 월별 청구 주기 동안 각 AWS 리전에서 최소 99.9% 이상의 월간 가동률로 X-Ray를 제공하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다(이하 “서비스 약정”). X-Ray가 서비스 약정을 충족하지 않는 경우, 사용자는 아래에 설명된 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 해당 AWS 리전의 월간 가동률이 아래 표에 명시된 범위 내에 속하는 월 청구 주기 동안 사용자가 X-Ray에 대해 지불한 요금의 백분율로 계산됩니다.

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

서비스 크레딧은 향후 사용자가 지불해야 하는 X-Ray 요금에만 사용할 수 있습니다. 당사는 자체 재량으로 비가용성이 발생한 청구 주기에 결제 시 사용자가 사용한 신용카드로 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 이전하거나 다른 계정에 적용할 수 없습니다. 계약에 달리 명시되어 있지 않는 한 X-Ray 의 비가용성, 작동 불능, 또는 기타 AWS에서 X-Ray 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 케이스를 열어 청구서를 제출해야 합니다. 자격이 되려면 사건이 발생한 후에 있는 두 번째 청구 주기가 끝날 때까지 크레딧 요청을 당사가 접수해야 하며, 여기에는 다음이 포함되어야 합니다.

- (i) 제목 줄에 “SLA 크레딧 요청”이라는 문구
- (ii) 사용자가 서비스 크레딧을 청구하는 것과 관련된 요금 청구 주기 및 AWS 지역과 함께, 해당 AWS 지역에서 가용성이 99.9% 미만인 요금 청구 주기 및 특정 날짜, 시간 및 각 5분 간격에 대한 해당 AWS 리전의 월간 가동률
- (iii) 청구하는 가동 불능에 대한 오류를 기록하는 요청 로그(모든 기밀 또는 민감한 정보는 로그에서 제거하거나 별표로 대체되어야 함)

당사가 위 요청의 대상이 되는 월간 가동률을 확인했을 때 그 가동률이 서비스 약정보다 낮을 경우, 당사는 해당 크레딧 요청이 발생한 달의 다음 청구 주기 내에 사용자에게 서비스 크레딧을 지급합니다. 크레딧 요청서 및 위에서 요구한 기타 정보를 제공하지 않으면 서비스 크레딧을 받을 자격이 상실됩니다.

AWS X-Ray SLA 제외 사항

서비스 약정은 (i) 불가항력적 사건이나 X-Ray의 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: 보안 그룹, VPC 구성, IAM 자격 증명 설정을 잘못 구성하거나 암호화 키를 비활성화하거나 암호화 키에 액세스할 수 없게

만드는 경우 등), (iii) 사용자가 AWS 사이트에 있는 X-Ray 사용자 가이드에 설명된 모범 사례를 따르지 않아 발생한 경우, (iv) 사용자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생하는 경우, 또는 (v) 계약에 따라 X-Ray를 사용할 수 있는 사용자의 권리를 당사가 정지 또는 해지하여 발생하는 경우(총칭하여 “X-Ray SLA 제외 사항”이라 함) X-Ray의 비가용성, 일시 중단 또는 해지 또는 기타 X-Ray 성능 문제에는 적용되지 않습니다.

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

정의

- “서비스 크레딧”은 달러 크레딧으로 위에 명시된 대로 계산되며, 해당 계정으로 지급됩니다.
- 어느 특정 AWS 리전에 대한 “월간 가동률”은 월별 청구 주기에 있었던 모든 5분 간격에 대한 가용성의 평균으로 계산됩니다. X-Ray SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생한 가동 중단은 월간 가동률 백분율 측정에서 제외됩니다.
- “가용성”은 X-Ray 에서 처리한 요청 중 오류가 없는 백분율로 5분 간격으로 계산됩니다. 특정 5분 간격 동안 요청을 하지 않은 경우, 해당 간격은 100% 가용한 것으로 간주됩니다.
- “요청”은 PutTraceSegments, BatchGetTraces 또는 GetTraceSummaries X-Ray API 호출을 의미합니다.
- “오류”는 500 또는 503 오류 코드를 표시하는 모든 요청입니다.