

아래의 번역은 참고용으로만 제공됩니다. 이 번역본과 최종 업데이트 된 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함)에는, 영문본이 우선합니다.

AWS IoT Core 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 5월 5일

본 AWS IoT Core 서비스 수준 계약("SLA")은 AWS IoT Core 사용을 규율하는 정책이며 AWS IoT Core 를 사용하는 각 계정에 별도로 적용됩니다. 본 SLA의 조건과 [AWS 고객 계약](#) 또는 사용자의 당사 서비스 이용에 적용되는 당사와의 기타 계약("계약")의 조건이 상충하는 경우, 본 SLA의 약관이 적용되지만 상충되는 범위에 한정되어 적용됩니다. 여기에 사용된 굵게 강조 표시되어 있으나 정의되지 않은 용어는 계약에 명시된 의미를 갖습니다.

서비스 약정

AWS는 월별 청구 주기 동안 각 AWS 리전에서 AWS IoT Core를 월간 가동률이 99.9% 이상으로 사용할 수 있도록 상업적으로 합당한 노력을 기울입니다("서비스 약정"). AWS IoT Core가 서비스 약정을 충족하지 않는 경우, 사용자는 아래에 설명된 대로 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 월간 가동률이 아래 표에 명시된 범위 내에 속하는 월별 청구 주기 동안 영향을 받은 AWS 리전의 AWS IoT Core에 대해 사용자가 지불한 총 요금의 백분율로 계산됩니다.

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

서비스 크레딧은 향후 귀하가 지불해야 하는 AWS IoT Core 사용료에만 적용됩니다. 당사는 재량으로 비가용성이 발생한 청구 주기에 결제 시 사용한 신용 카드로 서비스 크레딧을 지급할 수 있습니다. 서비스 크레딧으로 AWS에서 환불 또는 기타 결제를 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, AWS IoT Core를 제공하지 못하거나 사용할 수 없는 경우, 또는 기타 비가용성에 대한 귀하의 유일하고 배타적인 구제책은 본 SLA의 조건에 따라 서비스 크레딧(적격한 경우)을 받는 것입니다.

크레딧 요청 및 결제 절차

서비스 크레딧을 받으려면, [AWS 지원 센터](#)에서 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 단어,
- (ii) 귀하가 서비스 크레딧을 청구하는 것과 관련된 요금 청구 주기 및 AWS 리전(들)과 함께, 해당 AWS 리전에서 가용성이 100% 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).

해당 크레딧 요청의 월간 가동률이 당사에 의해 확인되고 서비스 약정보다 적을 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 수 없습니다.

AWS IoT Core SLA 제외 사항

다음과 같은 경우 서비스 약정은 AWS IoT Core의 가용 불능, 정지 또는 종료, 혹은 기타 AWS IoT Core의 성능 문제에 적용되지 않습니다. (i) 불가항력적 사건이나 AWS IoT Core의 분계점을 벗어난 인터넷 접속 또는 관련 문제를 포함하여, 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 발생한 경우, (ii) 사용자의 자발적인 행위 또는 부작위로 인해 발생한 경우(예: 프로비저닝된 용량의 확장, 보안 그룹, VPC 구성 또는 자격 증명 설정의 잘못된 구성, 인증서 비활성화 또는 인증서 액세스 불가능 등), (iii) 사용자가 통제하는 시스템의 용량 또는 가용성 문제로 인해 발생한 경우(예: 규칙 엔진 작업 대상, 장치 메시지 대기열에 대한 용량 부족 등), (iv) 사용자가 AWS 사이트의 AWS IoT Core 개발자 가이드에 설명된 모범 사례를 따르지 않아 발생한 경우, (v) 사용자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생한 경우, (vi) AWS 사이트의 문서에 명시된 대로 게시된 AWS IoT Core 서비스 한도를 초과하여 발생한 경우, (vii) 계약에 따라 AWS IoT Core를 사용할 수 있는 사용자의 권리를 당사가 정지 또는 종료시킴으로 발생한 경우("AWS IoT Core SLA 제외 사항"이라 통칭).

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

- “가용성(Availability)”은 AWS IoT Core에서 처리한 요청 중 오류로 실패하지 않은 요청의 백분율로 5분 간격으로 계산됩니다. 주어진 5분 간격 동안 사용자가 요청을 하지 않은 경우, 해당 간격은 100% 가용한 것으로 간주됩니다.
- "오류(Error)"는 다음과 같습니다.
 - 500 또는 503 오류 코드를 반환하는 모든 HTTP API 요청
 - 재시도 및 지수 백오프에 대한 모범 사례를 사용하여 장치를 AWS IoT Core에 연결하지 못한 경우
 - (클라이언트에서 서비스로) 들어오는 MQTT 발행 메시지가 QoS1("최소 한 번")로 발행되고 서비스가 이를 확인(PUBACK)하지 않은 경우
 - 규칙이 구독하는 주제로 (클라이언트에서 서비스로) 들어오는 MQTT 발행 메시지가 해당 규칙을 트리거하지 않은 경우

- (서비스에서 클라이언트로) 나가는 MQTT 발행 메시지가 해당 메시지의 주제를 정상적으로 구독하고 영구적으로 연결된 클라이언트에게 요청 후 1시간 이내에 전달되지 않은 경우 (이러한 요청과 오류는 1시간 창 직후의 5분 간격 내에 모두 발생한 것으로 간주됨)
- 해당 AWS 리전에 대한 “월간 가동률”은 해당 월별 청구 주기의 모든 5분 간격에 대한 가용성의 평균으로 계산됩니다. AWS IoT Core SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생한 가동 중단은 월간 가동률 측정에서 제외됩니다.
- "요청(Request)"은 IoT HTTP API를 호출하거나 MQTT 또는 웹소켓(Websocket)을 통해 메시지를 보내거나 받는 것입니다.
- “서비스 크레딧”은 달러 크레딧으로 위에 명시된 대로 계산되며, 해당 계정으로 지급됩니다.