

아래의 번역은 단지 정보 제공 목적으로 제공됩니다. 이 번역본과 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(특히 번역 지연으로 인해), 영문본이 우선합니다.

아마존 컴퓨팅 서비스 수준 계약

최종 수정일: 2020 년 7 월 22 일

본 아마존 컴퓨팅 서비스 수준 계약(본 "SLA")은 **Included 서비스**(아래에 나열된 서비스)의 사용을 관장하는 정책이며 **Included 서비스**(**Included 서비스**)를 사용하는 각 계정에 별도로 적용됩니다. 이 **SLA 약관**이 **AWS 고객 계약** 또는 귀하의 당사 서비스 사용을 관장하는 당사와의 기타 계약("계약")과 상충하는 경우, 이는 본 **SLA**의 약관이 적용되지만 그러한 상충의 범위로만 한정됩니다. 본 약관에 대문자로 표기되었으나 본 약관에 별도로 정의되지 아니한 용어는 계약서에 정의된 의미를 가집니다.

Included 서비스

- 아마존 Elastic Compute Cloud(아마존 EC2)*
- 아마존 Elastic Block Store(아마존 EBS)
- 아마존 Elastic Container Service(아마존 ECS)
- 아마존 ECS 및 아마존 EKS 용 AWS Fargate

*이 **SLA**의 목적상, 아마존 **EC2**에는 관련 아마존 **EC2** 인스턴스와 함께 구입한 아마존 **Elastic Graphics**, 아마존 **Elastic Inference** 및 **Elastic IP Address** 리소스가 포함됩니다.

서비스 일반 약속

AWS는 매월 청구 주기 동안에 모든 **AWS** 지역에서 **Included 서비스**를 매월 최소 **99.99%**의 가용성을 제공할 수 있도록 상업적으로 합리적인 노력을 기울입니다("서비스 약속"). **Included 서비스**가 서비스 약정을 충족하지 않는 경우 귀하는 아래에 설명된 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 아래 스케줄에 따라 영향을 받은 **AWS** 지역에서 비가용성이 발생한 달의 청구 주기에 개별 **Included 서비스**에 대해 사용자가 지불한 총 요금(**Reserved 서비스**의 선불과 같은 일회성 지불은 제외)의 백분율로 계산됩니다.

아마존 기밀 정보

월 가동 시간 백분율

99.0% 이상 99.99% 미만

95.0% 이상 99.0% 미만

95.0% 미만

서비스 크레딧은 해당 **Included** 서비스에 대해 향후 지불금 또는 귀하가 지불해야 하는 금액에 적용됩니다. 당사는 재량에 따라 비가용성이 발생한 대금 청구 주기에 귀하가 지불한 신용카드로 서비스 크레딧을 발행할 수 있습니다. **AWS** 는 서비스 크레딧을 환불하거나 기타 지불을 하지 않습니다. 서비스 크레딧은 해당 월 청구 주기에 대한 크레딧 금액이 1 달러(**\$1 USD**) 이상인 경우에만 적용되고 발행됩니다. 서비스 크레딧을 다른 계정으로 양도하거나 적용할 수 없습니다.

크레딧 요청 및 지불 절차

서비스 크레딧을 받으려면 **AWS** 지원 센터에 사례를 개시하고 불만 사항을 제출해야 합니다. 크레딧을 받기 위해서는 사건이 발생한 후 두 번째 청구 주기 말까지 당사에 의해 크레딧 요청을 접수하고 그 요청에는 다음 사항이 포함되어야 합니다.

1. 제목에 "**SLA** 크레딧 요청"이라는 문구 표시,
2. 청구하는 각각의 비가용 사건의 날짜, 시간 및 영향을 받은 **AWS** 지역,
3. 영향을 받은 **Included Service**'의 리소스 ID, 그리고
4. 오류 기록 및 비가용성을 증명하는 요청 로그(로그의 기밀 정보 또는 중요한 정보는 삭제 또는 *로 대체해야 함).

당사가 해당 요청의 월 가동 시간 백분율을 확인하여 서비스 약속보다 적음을 확인한 경우, 당사가 귀하의 요청을 확인한 달의 다음 첫 청구 주기 내에 서비스 크레딧을 발행합니다. 위에서 요구한 요청과 기타 정보를 제공하지 않으면 귀하는 서비스 크레딧 수령 자격을 상실합니다. 계약에 달리 명시되지 않는 한, 본 **SLA** 가 당사의 **Included** 서비스 제공에 따른 비가용성, 성능 미달 또는 기타 장애에 대한 귀하의 유일하고 배타적인 구제책임과 **AWS** 의 독점적 의무입니다.

단일 **EC2** 인스턴스

AWS 는 각 개별 아마존 EC2 인스턴스("단일 EC2 인스턴스")의 시간 당 가동 률을 해당 단일 EC2 인스턴스가 사용된 시간의 최소 90% 이상을 유지하도록 상업적으로 합리적인 노력을 경주할 것입니다("시간 당 약속"). 단일 EC2 인스턴스가 시간 당 약속을 충족하지 않는 경우 해당 단일 EC2 인스턴스 사용 시간에 대해 요금을 청구하지 않습니다.

아마존 컴퓨팅 SLA 제외 사항

서비스 약속 및 시간 당 약속은 (i) 불가항력 사건 또는 해당 Included 서비스의 범위를 벗어난 인터넷 액세스를 포함하여 당사의 합리적인 통제를 벗어난 원인으로 발생하였거나, ii) 귀하 또는 타사의 복구 불룸 확인 실패를 포함한 행위의 작위 또는 부작위로 발생하였거나, (iii) 귀하의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술 및/또는 제 3 자 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술(직접 통제하는 타사 장비 제외)로 인해 발생하였거나, (iv)계약에 따라 귀하의 Included 서비스를 사용할 수 있는 권리를 정지하거나 종료함으로써 발생한 경우에 Included 서비스의 비가용성, 중단 또는 종료 또는 Included 서비스 성능에 대한 서비스 약속 또는 시간 당 약속은 적용되지 않습니다(총칭하여 "아마존 컴퓨팅 SLA 제외"). 월별 가동률 계산에 사용된 요인과 다른 요인에 의해 가용성이 영향을 받는 경우, 당사는 자체 재량으로 그러한 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발행할 수 있습니다.

정의

- "가용성 존" 및 "AZ"는 AWS 지역 코드(예: us-west-1a) 뒤에 오는 문자 식별자로 표시되는 AWS 지역 내의 격리된 위치를 의미합니다.
- "시간당 가동률"은 단일 EC2 인스턴스가 시간 당 비가용 상태인 분당 비율을 100%에서 빼서 계산합니다. 시간당 가동률 측정 시, 아마존 Compute SLA 제외 사항에 의해 발생한 직접 또는 간접적 비가용성은 포함하지 않습니다.
- "월 가동률"은 해당 월에 Included 서비스가 비가용적 상태였던 분당 시간의 분백율을 100%에서 빼서 계산합니다. 월 가동률 측정 시, 아마존 Compute SLA 제외 사항에 의해 발생한 직접 또는 간접적 비가용성은 포함하지 않습니다.
- "서비스 크레딧"은 위에 설명된 대로 계산된 달러 크레딧으로, 해당 계좌로 크레딧될 수 있습니다.
- "비가용" 및 "비가용성"은 다음을 의미합니다.
 - o 단일 EC2 인스턴스의 경우, 귀하의 단일 EC2 인스턴스가 외부와 연결되지 않는 경우.
 - o 아마존 EC2(싱글 EC2 인스턴스는 제외), 아마존 ECS 또는 아마존 Fargate 의 경우, 동일 AWS 지역의 둘 이상의 AZ(또는 AWS 지역에 AZ 가 하나만 있는 경우 그 AZ 와 다른 AWS 지역의 AZ)에서 사용된 모든 실행 중인 인스턴스 또는 작업이 동시에 외부 접속이 되지 않는 경우입니다.

o 아마존 EBS 의 경우, 동일한 AWS 지역에 있는 두 개 이상의 AZ(또는 AWS 지역에 AZ 가 하나만 있는 경우 그 AZ 와 다른 AWS 지역의 AZ)에 사용된 모든 연결된 볼륨이 대기열에 IO 가 보류된 상태에서 읽기 및 쓰기 IO 수행이 영(0)일 경우입니다.