

Amazon Compute 서비스 수준 계약

아래 한글 번역문은 오직 고객의 편의를 위해 제공된 것입니다. 만약 한글 번역문과 영어 원문에 차이나 불일치가 있을 경우(번역의 지체로 인한 경우 등 포함), 영어 원문이 우선합니다.

효력발생일: 2018 년 2 월 12 일

본건 Amazon Compute 서비스 수준 계약("본건 SLA")은 Amazon Web Services, Inc.("AWS")와 고객 및 고객이 대표하는 회사("고객") 간에 체결된 Amazon Web Services 이용계약("AWS 계약")의 조건에 따라 고객의 '포함된 제품 및 서비스(이하에 명시됨)' 사용을 규율한다. 본건 SLA 는 포함된 제품 및 서비스를 사용하는 각 계정에 개별적으로 적용된다. 본건 SLA 에 달리 규정되어 있지 않는 한, 본건 SLA 는 AWS 계약의 조건에 따르며 본건 SLA 에서 사용된 용어는 AWS 계약에 명시된 의미를 갖는다. AWS 는 AWS 계약에 따라 본건 SLA 의 조건을 수정할 권리를 가진다.

포함된 제품 및 서비스

- Amazon Elastic Compute Cloud (Amazon EC2)
- Amazon Elastic Block Store (Amazon EBS)
- Amazon Elastic Container Service (Amazon ECS)
- AWS Fargate for Amazon ECS (AWS Fargate)

서비스 책임

AWS 는 포함된 제품 및 서비스 각각을 모든 월 대금청구주기 동안 최소 99.99%의 월별 가동시간 비율(하기 정의됨)로 제공하기 위하여 상업적으로 합리적인 노력("본건 서비스 책임")을 기울인다. 포함된 제품 및 서비스가 본건 서비스 책임을 충족하지 못하는 경우, 고객은 하기 정의된 서비스 크레딧을 수령할 자격이 있다.

정의

- "월별 가동시간 비율"은 100%에서 (경우에 따라) 포함된 제품 및 서비스가 "지역 이용불가" 상태인 당해 월 동안의 시간(분)의 비율을 차감하는 방식으로 산정된다. 월별 가동시간 비율 측정 시 Amazon Compute SLA 배제(하기 정의됨)로 인해 직·간접적으로 발생하는 중단시간은 제외한다.
- "이용가능 영역"과 "AZ"는 지역 코드 뒤에 오는 문자 식별자(예: us-west-1a)로 식별되는 지역 내의 격리된 위치를 의미한다.
- "지역 이용불가"는 다음을 의미한다:

- 하나의 AZ 만 있는 지역의 경우, 고객이 경우에 따라 인스턴스 또는 태스크 (하나 이상의 컨테이너)를 가동하고 있는 당해 AZ 와 다른 지역 중 하나의 AZ 가 고객에게 동시에"이용불가"한 때
- 기타 모든 지역의 경우, 고객이 경우에 따라 인스턴스 또는 태스크 (하나 이상의 컨테이너)를 가동하고 있는 동일한 지역 내 복수의 AZ 가 고객에게 "이용불가"한 때
- "이용불가"는 다음을 의미한다:
 - Amazon EC2, Amazon ECS, 또는 AWS Fargate 의 경우, 경우에 따라 고객이 가동 중인 모든 인스턴스 또는 가동 중인 태스크가 외부 연결을 확보하지 못하는 때
 - Amazon EBS 의 경우, 첨부된 고객의 모든 볼륨(volume)이 대기열에 대기 중인 IO 에 대하여 읽기 쓰기 IO 를 수행하지 못하는 때
- "서비스 크레딧"은 AWS 가 서비스 크레딧 지급대상 계정에 환급할 수 있는 달러 크레딧을 의미하며, 하기 명시된 방식으로 산정된다.

서비스 책임 및 서비스 크레딧

서비스 크레딧은 고객이 지불한 총 요금 대비 고객이 지역 이용불가가 발생한 월 대금청구주기 동안 영향받은 당해 지역 내의 모든 포함된 제품 및 서비스(어느 것이든 이용불가 했던 것, 또는 모두 이용불가했던 경우에는 모두)에 대해 지불한 금액의 비율(예약 인스턴스용 선금 등 1 회성 지급금은 제외함)로서 아래 표에 따라 산정된다.

월별 가동시간 비율	서비스 크레딧 비율
99.0% 이상 99.99% 미만	10%
99.0% 미만	30%

AWS 가 고객에 대한 채권을 가지고 있지 않은 한 AWS 는 포함된 제품 및 서비스에 대한 장래의 지불에 한하여 서비스 크레딧을 적용한다. AWS 는 재량에 따라 이용불가가 발생한 대금청구주기에 고객이 사용한 신용카드에 대해 서비스 크레딧을 발급할 수 있다. 고객은 서비스 크레딧이 있다고 하여 AWS 로부터의 어떠한 환불이나 기타 지급에 대한 자격을 부여 받는 것이 아니다. 서비스 크레딧은 해당 월 대금청구주기에 대한 크레딧 금액이 미화 1 달러를 초과하는 경우에 한하여 적용가능하며 발급된다. 서비스 크레딧은 여타 계정으로 양도 또는 적용될 수 없다. AWS 계약에서 달리 명시하지 않는 한, AWS 가 포함된 제품 및 서비스를 이용하지 못하게 하거나 그 의무를

불이행하거나 기타 이를 제공하지 못한 데 대한 고객의 유일하고 배타적인 구제조치는 본건 SLA의 조건에 따라 서비스 크레딧(적격할 시)을 수령하는 것이다.

크레딧 요청 및 지급 절차

고객은 서비스 크레딧을 수령하기 위해 [AWS 지원센터\(AWS Support Center\)](#)에서 사례를 등록하는 방식으로 청구해야 한다. 크레딧 수령 대상이 되기 위하여, 크레딧 요청은 해당 사건이 발생한 이후 두 번째 대금청구주기의 종료일까지 AWS에게 접수되어야 하며, 다음 각 호의 내용이 포함되어야 한다.

- i. 제목의 "SLA 크레딧 요청"이라는 문구
- ii. 고객이 청구하고 있는 각 이용불가 사건의 날짜 및 시간
- iii. 영향받은 인스턴스 ID, 볼륨 ID, 또는 테스크 ARN
- iv. 오류를 기록하고 고객이 이용장애를 청구하였음을 입증하는 고객의 요청 로그(request log) (해당 로그에 포함된 비밀 정보 또는 민감성 정보는 삭제되거나 별표로 대체되어야 함)

AWS가 해당 요청의 월별 가동시간 비율이 본건 서비스 책임을 충족하지 못하는 것으로 확인한 경우, AWS는 고객에게 고객의 요청을 확인한 월로부터 1대금청구주기 이내에 서비스 크레딧을 발급한다. 고객이 서비스 크레딧 요청을 하지 않거나 상기 요구된 기타 정보를 제공하지 않을 경우, 고객은 서비스 크레딧을 수령할 수 없다.

Amazon Compute SLA 배제

본건 서비스 책임은 (i) AWS 계약의 제 6.1 조에 명시된 중단으로 인해 초래되거나, (ii) AWS의 합리적인 통제 범위를 벗어난 요소(불가항력 또는 인터넷 접근 문제 또는 포함된 제품 및 서비스의 경계점(demarcation point)을 넘어선 인터넷 관련 문제를 포함함)에서 기인하거나, (iii) 복구 볼륨(recovery volume)을 인식하지 못하는 등 고객 또는 제 3자의 작위 또는 부작위에 기인하거나, (iv) 고객의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술 및/또는 제 3자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술(AWS의 직접 통제 하에 있는 제 3자의 장비는 제외함)로 인해 발생하거나, (v) 지역 이용불가의 귀책으로 돌릴 수 없는 개별 인스턴스 또는 볼륨의 고장으로 인해 초래되거나, (vi) AWS 계약에 따라 제공된 유지보수로 인해 발생하거나, (vii) AWS가 AWS 계약에 따라 고객의 포함된 제품 및 서비스를 사용할 권리를 중지 또는 종료함으로써 발생하는 포함된 제품 및 서비스의 이용불가, 정지 또는 종료, 또는 기타 포함된 제품 및 서비스에 영향을 미치는 성능 관련 사안에는 적용되지 아니한다(총칭하여 "Amazon Compute SLA 배제"). AWS의 월별 가동시간 비율 산정 과정에서 사용된 요소 이외의 다른 요소로 인하여 이용 가능성이 영향을 받을 경우, AWS는 재량에 따라 해당 요소를 고려하여 서비스 크레딧을 발급할 수 있다.