

아래 번역본은 정보 제공 목적으로만 제공됩니다. 이 번역본과 최종 업데이트된 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함), 영문본이 우선합니다.

Amazon ElastiCache 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2024년 10월 16일

본 Amazon ElastiCache 서비스 수준 계약(이하 “SLA”)은 Amazon ElastiCache(이하 “ElastiCache”) 사용을 규율하는 정책으로, ElastiCache를 사용하는 각 계정에 별도로 적용됩니다. 본 SLA의 조건과 [AWS 고객 계약](#)의 조건 또는 귀하가 당사 서비스를 이용할 때 적용되는 당사와의 기타 계약(이하 “계약”)이 상충하는 경우, 본 SLA의 조건이 적용되지만 이는 이러한 상충이 일어나는 범위로 한정됩니다. 본 문서에 사용되었지만 정의되지 않은 대문자로 표시된 용어는 계약에 명시된 의미를 갖습니다.

SLA

AWS는 ElastiCache에 대해 다음 다섯 가지 SLA를 약정합니다. (1) ElastiCache Serverless SLA, (2) 다중 AZ ElastiCache SLA, (3) 교차 AZ ElastiCache SLA, (4) 이전 세대 다중 AZ ElastiCache SLA, (5) 단일 AZ ElastiCache SLA.

Serverless 및 다중 AZ ElastiCache SLA

AWS는 월별 청구 주기 동안 아래 표에 나와 있는 월간 가동률로 ElastiCache Serverless for Valkey 구성, ElastiCache Serverless for Memcached 구성, 및 ElastiCache Serverless for Redis OSS 구성(이하 “ElastiCache Serverless 구성”), 그리고 ElastiCache for Valkey 구성 및 ElastiCache for Redis OSS 다중 AZ 구성(이하 “ElastiCache 다중 AZ 구성”이라 통칭)을 각각 제공하기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 기울일 것입니다(이하 각각, “ElastiCache Serverless SLA” 및/또는 “다중 AZ ElastiCache SLA”).

월간 가동률	서비스 크레딧 백분율
99.99% 미만, 99.0% 이상	10%
99.0% 미만, 95.0% 이상	25%
95.0% 미만	100%

교차 AZ ElastiCache SLA 및 이전 세대 다중-AZ ElastiCache SLA

AWS는 각 월별 청구 주기 동안 아래 표에 명시된 바와 같이 해당되는 경우 ElastiCache for Memcached의 교차 AZ 구성 및 ElastiCache for Redis OSS의 이전 세대 다중 AZ 구성에 대해 각각 적용되는 교차 AZ 및 이전 세대 다중 AZ 가동률로 이를 제공하기 위해 합리적인 노력을 기울일 것입니다(이하 각각 해당되는 경우 “교차 AZ ElastiCache SLA” 및/또는 “이전 세대 다중 AZ ElastiCache SLA”).

아래 번역본은 정보 제공 목적으로만 제공됩니다. 이 번역본과 최종 업데이트된 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함), 영문본이 우선합니다.

교차 AZ 및 이전 세대 다중 AZ 가동률	서비스 크레딧 백분율
99.9% 미만, 99.0% 이상	10%
99.0% 미만, 95.0% 이상	25%
95.0% 미만	100%

단일 AZ ElastiCache SLA

AWS는 각 월별 청구 주기 동안 아래 표에 명시된 바와 같이 ElastiCache for Valkey 단일 AZ 구성, ElastiCache for Memcached 단일 AZ 구성, 및 ElastiCache for Redis OSS 단일 AZ 구성(이하 "ElastiCache 단일 AZ 구성")을 각각 단일 AZ 가동률로 제공하기 위해 합당한 노력을 기울일 것입니다(이하 "단일 AZ ElastiCache SLA").

단일 AZ 가동률	서비스 크레딧 백분율
99.5% 미만, 99.0% 이상	10%
99.0% 미만, 95.0% 이상	25%
95.0% 미만	100%

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 해당 SLA가 충족되지 않은 월별 청구 주기 동안 영향을 받은 AWS 리전에서 사용자가 ElastiCache Serverless 구성, ElastiCache 다중 AZ 구성, ElastiCache for Memcached 교차 AZ 구성, ElastiCache for Redis OSS 이전 세대 다중 AZ 구성, ElastiCache 단일 AZ 구성(해당되는 경우)에 대해 지불한 총 요금의 일정 비율로 계산됩니다.

서비스 크레딧은 사용자가 향후에 지불할 ElastiCache 요금에만 사용할 수 있습니다. 당사의 재량으로, 서비스 크레딧은 비가용성이 발생한 청구 주기에 사용자가 지불한 신용 카드에 발급될 수 있습니다. 서비스 크레딧으로는 AWS로부터 환불 또는 그 밖의 지급을 받을 수 없습니다. 서비스 크레딧은 해당 월별 청구 주기에 대한 크레딧 금액이 1 달러(\$1 USD)를 초과하는 경우에만 적용 및 발급됩니다. 서비스 크레딧은 다른 계정으로 이전하거나 다른 계정에 적용할 수 없습니다. 계약에 달리 명시되어 있지 않는 한, ElastiCache의 비가용성, 작동 불능, 또는 기타 당사가 ElastiCache를 제공하지 못하는 경우 사용자의 유일하고 배타적인 구제책은 본 SLA의 조건에 따라 서비스 크레딧(자격 요건을 충족하는 경우)을 받는 것입니다.

아래 번역본은 정보 제공 목적으로만 제공됩니다. 이 번역본과 최종 업데이트된 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함), 영문본이 우선합니다.

크레딧 요청 및 지급 절차

서비스 크레딧을 받으려면, [AWS 지원 센터에서 케이스를 열어](#) 청구서를 제출해야 합니다. 각 ElastiCache 배포 단위로 ElastiCache Serverless SLA, 다중 AZ ElastiCache SLA, 교차 AZ ElastiCache SLA, 이전 세대 다중 AZ ElastiCache SLA 및/또는 단일 AZ ElastiCache SLA에 따른 청구를 서로 병합하거나 중복(누적)하여 적용할 수 없습니다. 요청은 해당 사고(장애)가 발생한 후 두 번째 청구 주기가 종료되기 전까지 AWS에 접수해야 하며, 또한 해당되는 경우 Serverless, 다중 AZ, 교차 AZ, 이전 세대 다중 AZ 또는 단일 AZ ElastiCache SLA에 대해 아래에 명시된 정보를 반드시 기재해야 합니다.

- i. 제목줄에 “ElastiCache SLA 크레딧 요청”이라고 기재
- ii. 청구하는 각 가용 불능 사건이 발생한 날짜 및 시간
- iii. 캐시 이름, 클러스터 이름 또는 색드 이름(해당되는 경우)
- iv. 영향을 받은 ElastiCache Serverless 구성, ElastiCache 다중 AZ 구성, ElastiCache for Memcached 교차 AZ 구성, ElastiCache for Redis OSS 이전 세대 다중 AZ 구성 또는 ElastiCache 단일 AZ 구성이 위치한 AWS 리전
- v. 오류가 기록되고 청구하는 가동 불능을 증명하는 로그(모든 기밀 또는 민감한 정보는 로그에서 제거하거나 별표로 대체해야 함)

적용 가능한 SLA에 따른 청구를 당사가 확인하면, 당사는 요청이 발생한 달의 다음 청구 주기 내에 서비스 크레딧을 발급합니다. 요청 받은 정보와 그 밖에 위에서 요구하는 정보를 제공하지 않으면 서비스 크레딧을 받을 수 있는 자격이 상실됩니다.

Amazon ElastiCache for Valkey SLA 제외 사항

서비스 약정은 (i) 불가항력적 사건이나 ElastiCache의 분계점을 벗어난 인터넷 접속 또는 관련 문제를 포함하여, 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해, (ii) 사용자의 자발적인 작위 또는 부작위로 인해, (iii) ElastiCache for Valkey 사용자 가이드에 설명된 권장 캐싱 전략 및 모범 관행을 따르지 않음으로 인해, (iv) 기본 메모리 내 엔진 소프트웨어로 인해 엔진이 반복적으로 충돌하거나 ElastiCache for Valkey 엔드포인트를 사용할 수 없게 되는 경우, (v) 메모리 내 워크로드에 대한 프로비저닝된 용량이 부족하여 복구 시간이 지연되는 경우, (vi) 사용자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해, 또는 (vii) 계약에 따라 ElastiCache를 사용할 수 있는 사용자의 권리를 당사가 정지 또는 해지함으로써 발생하는 ElastiCache의 비가용성, 일시 중단 또는 해지 또는 기타 ElastiCache 성능 문제에는 적용되지 않습니다.

월간 가동률 또는 적용 가능한 단일 AZ 가동률 계산에 명시적으로 사용된 요인이 아닌 다른 요인에 의해 가용성이 영향을 받은 경우, AWS는 자체 재량으로 해당 그러한 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발행할 수 있습니다.

Amazon ElastiCache for Memcached SLA 제외 사항

아래 번역본은 정보 제공 목적으로만 제공됩니다. 이 번역본과 최종 업데이트된 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함), 영문본이 우선합니다.

서비스 약정은 (i) 불가항력적 사건이나 ElastiCache 의 분계점을 벗어난 인터넷 접속 또는 관련 문제를 포함하여, 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해, (ii) 사용자의 자발적인 작위 또는 부작위로 인해, (iii) ElastiCache 사용자 가이드에 설명된 [권장 캐싱 전략 및 모범 관행](#)을 따르지 않음으로 인해, (iv) 기본 메모리 내 엔진 소프트웨어로 인해 엔진이 반복적으로 충돌하거나 ElastiCache for Memcached 엔드포인트를 사용할 수 없게 되는 경우, (v) 메모리 내 워크로드에 대한 프로비저닝된 용량이 부족하여 복구 시간이 지연되는 경우, (vi) 사용자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해, 또는 (vii) 계약에 따라 ElastiCache 를 사용할 수 있는 사용자의 권리를 당사가 정지 또는 해지함으로써 발생하는 ElastiCache 의 비가용성, 일시 중단 또는 해지 또는 기타 ElastiCache 성능 문제에는 적용되지 않습니다.

적용 가능한 월간 가동률, 교차 AZ 가동률, 또는 단일 AZ 가동률 계산에 명시적으로 사용되는 요인이 아닌 다른 요인에 의해 가용성이 영향을 받은 경우, AWS 는 재량으로 해당 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발급할 수 있습니다.

Amazon ElastiCache for Redis OSS SLA 제외 사항

서비스 약정은 (i) 불가항력적 사건이나 ElastiCache 의 분계점을 벗어난 인터넷 접속 또는 관련 문제를 포함하여, 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해, (ii) 사용자의 자발적인 작위 또는 부작위로 인해, (iii) ElastiCache 사용자 가이드에 설명된 [권장 캐싱 전략 및 모범 관행](#)을 따르지 않음으로 인해, (iv) 기본 메모리 내 엔진 소프트웨어로 인해 엔진이 반복적으로 충돌하거나 ElastiCache for Redis OSS 엔드포인트를 사용할 수 없게 되는 경우, (v) 메모리 내 워크로드에 대한 프로비저닝된 용량이 부족하여 복구 시간이 지연되는 경우, (vi) 사용자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해, 또는 (vii) 계약에 따라 ElastiCache 를 사용할 수 있는 사용자의 권리를 당사가 정지 또는 해지함으로써 발생하는 ElastiCache 의 비가용성, 일시 중단 또는 해지 또는 기타 ElastiCache 성능 문제에는 적용되지 않습니다.

적용 가능한 월간 가동률, 이전 세대 다중 AZ 가동률, 또는 단일 AZ 가동률 계산에 명시적으로 사용되는 요인이 아닌 다른 요인에 의해 가용성이 영향을 받은 경우, AWS 는 재량으로 해당 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발급할 수 있습니다.

정의

- “교차 AZ 구성”은 (a) Serverless 구성이 아니고, (b) 동일한 AWS 리전 내에서 최소 두 개의 별도 가용 영역(AZ)에 배포된 ElastiCache for Memcached 클러스터를 의미합니다.
- 특정 교차 AZ 구성에 대한 “교차 AZ 가동률”은 월별 청구 주기 동안 클러스터가 “사용 불가” 상태였던 1 분 간격의 비율을 100%에서 차감하여 계산합니다. 해당 월의 일부 기간 동안만 교차 AZ 구성을 실행한 경우, 실행하지 않은 해당 기간 동안은 교차 AZ 구성이 100% 가용한 것으로 간주됩니다.
- “오류”는 다음을 의미합니다.
 - ElastiCache Serverless for Valkey 의 경우 “-CLUSTERDOWN” 또는 “-ERR 내부 오류” 메시지를 반환하는 모든 요청

아래 번역본은 정보 제공 목적으로만 제공됩니다. 이 번역본과 최종 업데이트된 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함), 영문본이 우선합니다.

- ElastiCache Serverless for Memcached 의 경우, “**SERVER_ERROR**” 서버를 일시적으로 사용할 수 없음” 메시지를 반환하는 모든 요청
- ElastiCache Serverless for Redis OSS 의 경우 “**-CLUSTERDOWN**” 또는 “**-ERR 内부 오류**” 메시지를 반환하는 모든 요청
- “**월간 가동률**”:
 - 특정 다중 AZ 구성에 대해 해당 다중 AZ 구성을 구성하는 각 샤프에 대해 아래 계산 방식을 적용하여 산정한 값들의 평균으로 계산됩니다. 즉, 월별 청구 주기 동안 클러스터가 “사용 불가” 상태였던 1분 간격의 비율을 100%에서 차감한 값의 평균입니다. 해당 월의 일부 기간 동안만 다중 AZ 구성을 실행한 경우, 실행하지 않은 해당 기간 동안은 다중 AZ 구성이 100% 가용한 것으로 간주됩니다.
 - 특정 Serverless 구성에 대한 가동률은 월별 청구 주기 동안 모든 1분 간격에 대한 평균 비가용률을 100%에서 차감하여 계산합니다. 이때 각 1분 간격에 대한 비가용률은 해당 1분 동안 발생한 전체 요청 중 사용 불가 상태였던 요청의 비율로 계산합니다. 사용자가 어느 특정 1분 간격 동안 요청을 하지 않은 경우 해당 간격의 비가용률은 0%로 간주됩니다.
- “**다중 AZ 구성**”은 다음을 의미합니다.
 - ElastiCache for Valkey 의 경우 (a) Serverless 구성이 아니며, (b) 자동 장애 조치가 활성화되어 있고, (c) 각 샤프마다 기본 노드와 복제(replica) 세트가 최소 두 개 이상의 서로 다른 가용 영역(AZ)에 배포되도록 구성된 ElastiCache for Valkey 클러스터를 의미합니다.
 - ElastiCache for Redis OSS 의 경우 (a) Serverless 구성이 아니며, (b) Redis OSS 버전 6.2 이상으로 구성되고, (x) (i) 2023년 1월 13일 이후에 생성되었거나 또는 (ii) 2023년 1월 13일 이후에 릴리스된 엔진 서비스 업데이트가 적용되었으며, (y) 클러스터에 다중 AZ 설정이 활성화되어 있는 ElastiCache for Redis OSS 클러스터를 의미합니다.
- “**이전 세대 다중 AZ 구성**”은 (a) Serverless 구성이 아니며, (b) 임의의 Redis OSS 버전으로 구성되고, (x) 자동 장애 조치(automatic failover)가 활성화되어 있으며, (y) 각 샤프마다 기본 노드와 복제(replica) 세트가 최소 두 개 이상의 서로 다른 가용 영역(AZ)에 배포되도록 구성된 ElastiCache for Redis OSS 클러스터를 의미합니다.
- 특정 이전 세대 다중 AZ 구성의 “**이전 세대 다중 AZ 가동률**”은 해당 이전 세대 다중 AZ 구성을 구성하는 각 샤프에 대해 아래 계산 방식을 적용하여 산정한 값들의 평균으로 계산됩니다. 즉, 월별 청구 주기 동안 클러스터가 “사용 불가” 상태였던 1분 간격의 비율을 100%에서 차감한 값의 평균입니다. 해당 월의 일부 기간 동안만 이전 세대 다중 AZ 구성을 실행한 경우, 실행하지 않은 해당 기간 동안은 이전 세대 다중 AZ 구성이 100% 가용한 것으로 간주됩니다.
- “**요청**”은 다음을 의미합니다.

아래 번역본은 정보 제공 목적으로만 제공됩니다. 이 번역본과 최종 업데이트된 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함), 영문본이 우선합니다.

- ElastiCache Serverless for Valkey 의 경우 [ElastiCache Serverless for Valkey](#)로 지원되는 것으로 명시된 유형에 해당하는 고객이 직접 실행한 Valkey 명령을 의미합니다.
- ElastiCache Serverless for Memcached 의 경우 [ElastiCache Serverless for Memcached](#)로 지원되는 것으로 명시된 유형에 해당하는 고객이 직접 실행한 Memcached 명령을 의미합니다.
- ElastiCache Serverless for Redis OSS 의 경우 [ElastiCache Serverless for Redis OSS](#)로 지원되는 것으로 명시된 유형에 해당하는 고객이 직접 실행한 Redis OSS 명령을 의미합니다.
- “Serverless 구성”은 ElastiCache Serverless for Valkey, ElastiCache Serverless for Memcached 및 ElastiCache Serverless for Redis OSS 와 관련하여, (a) AWS Console에서 ElastiCache의 Serverless 구성 생성하는 옵션을 사용하여 생성된 캐시이거나, 또는 (b) AWS API 또는 AWS CLI를 사용하여 “CreateServerlessCache” 작업을 통해 생성된 캐시를 의미합니다.
- “서비스 크레딧”은 달러 크레딧으로 위에 명시된 대로 계산되며, 대상 계정으로 지급합니다.
- “단일 AZ 구성”은 다음을 의미합니다:
 - ElastiCache for Valkey 의 경우 (a) Serverless 구성이 아니며, (b) (x) 자동 장애 조치가 활성화되어 있지 않거나, 또는 (y) 각 샤프마다 기본 노드와 복제 세트가 최소 두 개 이상의 서로 다른 가용 영역(AZ)에 배포되도록 구성되지 않은 클러스터를 의미합니다.
 - ElastiCache for Memcached 의 경우 (a) Serverless 구성이 아니며, (b) AWS 리전 내의 단일 가용 영역(AZ)에 배포된 클러스터를 의미합니다.
 - ElastiCache for Redis OSS 의 경우 (a) Serverless 구성이 아니며, (b) (x) 자동 장애 조치가 활성화되어 있지 않거나, 또는 (y) 각 샤프마다 기본 노드와 복제 세트가 최소 두 개 이상의 서로 다른 가용 영역(AZ)에 배포되도록 구성되지 않은 클러스터를 의미합니다.
- 특정 단일 AZ 구성에 대한 “단일 AZ 가동률”은 월별 청구 주기 동안 클러스터가 “사용 불가” 상태였던 1 분 간격의 비율을 100%에서 차감하여 계산합니다. 해당 월의 일부 기간 동안만 단일 AZ 구성을 실행한 경우, 실행하지 않은 해당 기간 동안은 단일 AZ 구성이 100% 가용한 것으로 간주됩니다.
- “사용 불능” 및 “비가용성”은 다음을 의미합니다.
 - ElastiCache for Valkey 샤프가 다중 AZ 또는 단일 AZ 구성으로 실행 중인 경우 해당 샤프의 기본 노드로 향하는 모든 연결 요청이 1 분 간격 동안 실패하는 경우를 의미합니다.

아래 번역본은 정보 제공 목적으로만 제공됩니다. 이 번역본과 최종 업데이트된 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함), 영문본이 우선합니다.

- **ElastiCache for Memcached** 클러스터가 교차 AZ 또는 단일 AZ 구성으로 실행 중인 경우 해당 클러스터에 외부 연결이 전혀 없는 상태를 의미합니다.
- **ElastiCache for Redis OSS** 샤프트가 다중 AZ, 이전 세대 다중 AZ 또는 단일 AZ 구성으로 실행 중인 경우 해당 샤프트의 기본 노드로 향하는 모든 연결 요청이 1분 간격 동안 실패하는 경우를 의미합니다.
- **ElastiCache Serverless** 구성의 경우 오류로 실패한 요청을 의미합니다.