

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

AWS Network Security Manager 서비스 수준 계약

최종 수정일: 2026 년 9 월 24 일

본 **AWS Network Security Manager** 서비스 수준 계약("본 SLA")은 **AWS Network Security Manager**("NSM") 사용에 적용되는 정책이며, NSM 을 사용하는 각각의 계정에 적용됩니다. 본 SLA 조건이 [AWS 고객 계약](#) 또는 귀하의 당사 서비스 사용을 관장하는 당사와의 기타 계약("계약") 사이에 상충이 발생하는 경우, 본 SLA 의 약관이 적용되지만 단지 해당 상충 부분에만 적용됩니다. 본 SLA 에 대문자로 표기되었으나 정의되지 아니한 용어는 계약에 명시된 의미를 가집니다.

SLA

AWS 는 매 월별 청구 주기 동안 각 AWS 리전에서 표에 명시된 바와 같이 NSM 을 사용할 수 있도록 상업적으로 합리적인 노력을 기울일 것입니다("NSM SLA"). NSM 이 NSM SLA 를 충족하지 못하는 경우, 귀하는 아래에 명시된 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

월 가동 시간 백분율	서비스 크레딧 백분율
99.0% 이상 99.9% 미만	10%
95.0% 이상 99.0% 미만	25%
95.0% 미만	100%

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 NSM SLA 가 충족되지 않아 영향을 받은 해당 AWS 리전에서 월별 청구 주기 동안 귀하가 NSM 기능에 대해 지불한 총 요금의 일정 비율로 계산됩니다(해당되는 경우).

서비스 크레딧은 향후 귀하가 지불해야 할 NSM 사용료에만 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. 계약에 달리 규정되어 있지 않는 한, 당사가 NSM 서비스를 제공하지 못하거나, 그 성능이 저하되거나, 기타 장애가 발생할 경우에 귀하의 유일하고 배타적인 구제책은 본 SLA 의 약관에 따라 서비스 크레딧(적용되는 경우)을 수령하는 것입니다.

크레딧 요청 및 지불 절차

서비스 크레딧을 받으려면 [AWS 지원 센터에 사례를 개시하여](#) 청구를 제출해야 합니다. 크레딧 요청은 사건이 발생한 후 두 번째 청구 주기 말까지 당사에 접수되어야 하며 다음 사항이 포함되어야 합니다.

1. 제목란에 "Amazon NSM SLA 크레딧 요청" 문구,

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

2. 청구 대상인 장애 사건 각각의 날짜 및 시간,
3. NSM 용 리소스 ID 및
4. 오류를 문서화하고 귀하가 청구한 장애를 입증하는 요청 로그 및 기타 모든 정보**

**** 기밀 정보나 민감한 정보는 별표로 대체해 주십시오.**

귀하가 해당 SLA 에 따라 유효한 청구 자격이 있음을 당사가 확인하는 경우, 당사는 귀하의 요청이 당사에 의해 확인된 달의 다음 청구 주기 내에 귀하에게 서비스 크레딧을 발행합니다.

위에서 요구한 요청과 기타 정보를 제공하지 않으면 사용자는 서비스 크레딧 수령 자격을 상실합니다.

NSM SLA 제외 사항

아래의 상황에서 NSM 이용 불가, 중단 또는 종료, 혹은 기타 NSM 성능 문제가 발생하면 서비스 약정이 적용되지 않습니다. (i) 당사의 합리적 통제를 벗어난 요인에 의해 발생한 경우(불가항력적 사건 또는 NSM 의 책임 분계점을 넘어서는 인터넷 액세스 또는 그 관련 문제 포함) (ii) 귀하의 작위 또는 부작위로 인해 발생한 경우(예: NSM 제품 설명서에 명시된 할당량 값을 초과하는 활동), (iii) AWS 사이트에 있는 NSM 기술 설명서에 기재된 지침 및 모범 사례를 귀하가 따르지 않음으로 인해 발생한 경우, (iv) 귀하의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생한 경우, 또는 (v) 계약에 따라 당사가 귀하의 NSM 사용 권한을 정지하거나 종료함으로 인해 발생하는 경우. 월별 가동률 계산에 사용된 요인과 다른 요인에 의해 가용성이 영향을 받는 경우, 당사는 자체 재량으로 그러한 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발행할 수 있습니다.

정의

- "오류"란 500 또는 503 오류 코드가 반환되는 모든 NSM 요청입니다.
- "오류율(Error Rate)"은 특정 AWS 리전에서 5 분 간격 동안 해당 요청 유형에 대해 NSM API 가 반환한 내부 오류의 합을 해당 요청 유형의 총 요청 수로 나눈 값을 의미합니다. 당사는 각 NSM 관리자 계정의 오류율을 월별 청구 주기의 각 5 분에 대해 백분율로 계산합니다. 오류 발생 건수 계산 시, NSM SLA 제외 사항의 결과로 직접 또는 간접적으로 발생하는 오류는 포함되지 않습니다.
- "월별 가동률"은 100%에서 월별 청구 주기의 각 5 분 간격의 오류율 평균을 공제하여 계산합니다.
- "서비스 크레딧"은 위에 설명된 대로 계산된 달러 크레딧으로, 해당 NSM 계정의 크레딧으로 돌려 드립니다.