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

아마존 컴퓨팅 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 5월 25일

본 아마존 컴퓨팅 서비스 수준 계약(이하 "SLA")은 아마존 Elastic Compute Cloud(이하 "아마존 EC2")* 사용을 규율하는 약관으로 아마존 EC2를 사용하는 각 계정에 별도로 적용됩니다. 이 SLA 조항과 AWS 고객 계약 또는 귀하의 당사 서비스 사용을 관장하는 당사와의 다른 계약("계약") 사이에 상충이 발생하는 경우, 본 SLA의 약관이 적용되지만 그러한 상충의 범위로만 한정됩니다. 본 서비스 수준 계약서에 대문자로 표기되었으나 정의되지 않은 용어는 계약서에 명시된 의미를 갖습니다.

*이 SLA의 목적상, 아마존 EC2에는 관련 아마존 EC2 인스턴스와 함께 구입한 아마존 Elastic Graphics, 아마존 Elastic Inference 및 Elastic IP Address 리소스가 포함됩니다.

SLA

AWS는 아마존 EC2와 관련하여 두 가지 약정을 체결합니다. 즉, (1) 여러 AZ 또는 리전에 배포된 아마존 EC2를 규정하는 리전 수준 SLA, (2) 아마존 EC2 인스턴스를 개별적으로 규정하는 인스턴스 수준 SLA입니다.

리전 수준 SLA

실행 중인 모든 인스턴스가 동일한 리전 내 두 개 이상의 AZ(또는 특정 리전에 하나의 AZ만 있는 경우 최소 2개 리전)에 동시에 배포된 아마존 EC2의 경우 AWS는 각 AWS 리전에서 월 청구 주기 동안 월 가동 시간 백분율 최소 99.99%로 아마존 EC2를 사용할 수 있도록 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다("리전 수준 SLA"). 아마존 EC2가 리전 수준 SLA를 충족하지 않는 경우 사용자는 아래에 설명된 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

월간 가동률	서비스 크레딧 백분율
99.0% 이상 99.99% 미만	10%

95.0% 이상 99.0% 미만 30%

95.0% 미만 100%

인스턴스 수준 SLA

각 개별 아마존 EC2 인스턴스(이하 "단일 EC2 인스턴스")에 대해 AWS는 각각의 경우 월 청구 주기 동안 인스턴스 수준 가동 시간 백분율 최소 99.5%로 단일 EC2 인스턴스를 사용할 수 있도록 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다("인스턴스 수준 SLA"). 단일 EC2 인스턴스가 인스턴스 수준 SLA를 충족하지 않는 경우 사용자는 아래에 설명된 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

인스턴스 수준 가동률 서비스 크레딧 백분율

99.5% 미만, 99.0% 이상 10%

95.0% 이상 99.0% 미만 30%

95.0% 미만 100%

참고: 인스턴스 수준 SLA 이외에 AWS는 6분 넘게 비가용인 단일 EC2 인스턴스에 대해 과금하지 않습니다. 이는 자동으로 적용되므로 6분을 초과하는 비가용성에 대한 크레딧을 따로 요청할 필요가 없습니다.

SLA 크레딧

서비스 크레딧은 영향을 받은 AWS 리전 내 리전 수준 SLA를 충족하지 않는 아마존 EC2 또는 AWS 리전 내 인스턴스 수준 SLA를 충족하지 않는 단일 EC2 인스턴스 각각에 대한 월 청구 금액(예약된 인스턴스에 대한 선결제 금액과 같은 일회성 결제 금액 제외)의 백분율로 계산됩니다.

서비스 크레딧은 향후 아마존 EC2 사용료 또는 그 외 당사에 지불해야 하는 금액에 적용됩니다. 당사는 재량에 따라 비가용성이 발생한 대금 청구 주기에 귀하가 지불한 신용카드로 서비스 크레딧을 발행할 수 있습니다. AWS는 서비스 크레딧을 환불하거나 다른 지불을 하지 않습니다. 서비스 크레딧은 해당 월 청구 주기에 대한 크레딧 금액이

1달러($1 USD) 이상인 경우에만 적용되고 발행됩니다. 서비스 크레딧은 다른 계정으로 양도하거나 적용할 수 없습니다.

크레딧 요청 및 지불 절차

서비스 크레딧을 받으려면 AWS 지원 센터에 사례를 개시하고 불만 사항을 제출해야 합니다. 해당 청구는 특정 단일 EC2 인스턴스에 대해 결합하거나 누적할 수 없으므로 리전 수준 SLA 또는 인스턴스 수준 SLA 중 하나에 대해서만 청구를 제출할 수 있습니다. 크레딧 요청은 사건이 발생한 후 두 번째 청구 주기가 끝날 때까지 접수해야 하며, 리전 수준 SLA와 인스턴스 수준 SLA에 대해 아래에 나와 있는 각 정보를 반드시 기재해야 합니다.

리전 수준 SLA 요청 시 다음을 기재해야 합니다.

1. 제목에 "아마존 컴퓨팅 SLA 크레딧 요청 – 리전 수준 청구"라고 적습니다.
2. 청구하는 각 비가용 사건이 발생한 날짜, 시간, 영향을 받은 AWS 리전
3. 아마존 EC2 리소스 ID
4. 오류를 기록하고 청구 대상 중단 시간을 입증하는 요청 로그**

인스턴스 수준 SLA 요청 시 다음을 기재해야 합니다.

1. 제목에 "아마존 컴퓨팅 SLA 크레딧 요청 – 인스턴스 수준 청구"라고 적습니다.
2. 청구하는 각 비가용 사건이 발생한 날짜, 시간, 영향을 받은 AWS 리전 및 AZ
3. 영향을 받은 단일 EC2 인스턴스의 리소스 ID
4. 요청 로그 및 AWS에서 청구 대상 중단 시간을 검증하는 데 필요한 기타 데이터**

*** 기밀 또는 민감한 정보는 별표로 바꾸십시오.*

당사에서 리전 수준 SLA 또는 인스턴스 수준 SLA에 따른 청구가 유효한 것으로 확인되면 요청을 확인한 해당 월 이후 청구 주기 내에 서비스 크레딧을 발급합니다.

요청받은 사항 및 위에서 요구한 기타 정보를 제공하지 않으면 서비스 크레딧을 받을 자격이 박탈됩니다. 계약에 달리 명시되지 않는 한, 본 SLA는 당사에서 아마존 EC2를 제공하지 못하거나 성능이 저하되거나 기타 장애가 발생한 경우 사용자의 유일하고 배타적인 구제 수단과 AWS의 유일하고 배타적인 의무를 규정합니다.

아마존 컴퓨팅 SLA 제외 사항

각 리전 수준 SLA와 인스턴스 수준 SLA는 직간접적으로 다음과 같은 경우에 발생한 아마존 EC2의 비가용성, 일시 중단 또는 종료, 기타 성능 문제에는 적용되지 않습니다. 즉, (i) 불가항력적 사건이나 인터넷 접속 문제 또는 아마존 EC2의 경계 지점을 넘어서는 관련 문제를 포함하여 당사가 합리적으로 통제할 수 없는 원인으로 인해 발생한 경우 (ii) 복구 볼륨을 확인하지 못하거나 리소스 상태 문제에 대응하지 못한 경우를 포함하여 사용자의 조치 또는 미조치로 인해 발생한 경우, (iii) 사용자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생한 경우 또는 (iv) 당사에서 계약에 따라 해당 아마존 EC2를 이용할 수 있는 사용자의 권리를 일시 중지하거나 종료하여 발생한 경우입니다(이하 "아마존 컴퓨팅 SLA 제외 사항"으로 통칭함). 월 가동 시간 백분율 또는 인스턴스 수준 가동 시간 백분율 계산에 사용된 요인 외 다른 요인으로 인해 가용성이 영향을 받은 경우 당사는 자체 재량으로 해당 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발급할 수 있습니다.

SLA 정의

- "가용 영역(Availability Zone)" 및 "AZ"는 AWS 리전 코드 다음에 오는 문자 식별자로 식별된 AWS 리전(예: us-west-1a) 내의 격리된 위치를 의미합니다.
- • "월 가동 시간 백분율"은 해당 월에 아마존 EC2가 비가용 상태였던 분당 시간의 분백율을 100%에서 빼서 계산합니다.
- • "인스턴스 수준 가동 시간 백분율"은 해당 월에 단일 EC2 인스턴스가 비가용 상태였던 분당 시간의 백분율을 100%에서 빼서 계산합니다.
- "서비스 크레딧"은 달러 크레딧으로 위에 명시된 대로 계산되며, 적격의 계정에 크레딧이 적용됩니다.
- "가용 불능" 및 "비가용성"은 다음을 의미합니다.
    - 인스턴스 수준 SLA의 경우 단일 EC2 인스턴스가 외부와 연결되지 않는 상태.
    - 아마존 EC2에 적용되는 리전 수준 SLA의 경우 동일한 AWS 리전내 두 개 이상의 AZ(또는 해당 AWS 리전에 AZ가 하나만 있는 경우 해당 AZ와 다른 AWS 리전에 있는 AZ)에 동시에 배포된 실행 중인 모든 인스턴스가 외부와 연결되지 않은 상태.

<u>이전 버전(들)</u>