

아래의 번역은 단지 정보 제공 목적으로 제공됩니다. 번역본과 마지막으로 업데이트된 영문본 간에 불일치, 일관되지 않거나 상충하는 내용이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함) 영문본이 우선합니다.

# Amazon EKS 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 5월 4일

본 Amazon EKS 서비스 수준 계약(이하 “SLA”)은 Amazon Elastic Container Service for Kubernetes(이하 “Amazon EKS”) 사용을 규율하는 정책으로 Amazon EKS 를 사용하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다. 본 SLA 의 약관과 [AWS 고객 계약](#) 조항 또는 서비스 이용에 관한 당사와 기타 계약(이하 “계약”)이 상충하는 경우 상충하는 범위 내에서만 본 SLA 의 약관이 적용됩니다. 본 서비스 수준 계약서에 대문자로 표기되었으나 정의되지 않은 용어는 계약서에 명시된 의미를 갖습니다. (참고: Amazon EKS 용 AWS Fargate 의 서비스 수준 계약은 [Amazon 컴퓨팅 서비스 수준 계약](#) (업데이트될 수 있음)에서 확인할 수 있습니다.

## 서비스 약정

AWS 는 월별 청구 주기 동안 Amazon EKS Cluster 의 Kubernetes 엔드포인트를 99.95% 이상의 월간 가동률로 사용할 수 있도록 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다 (이하 “서비스 약정”). Amazon EKS 가 월간 가동률 약정을 충족하지 못하는 경우 아래 설명된 대로 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

## 서비스 크레딧

서비스 크레딧은 아래 일정에 따라 청구 주기에서 월간 가동률 약정을 충족하지 못한 EKS Cluster 에 대해 귀하가 지불한 총 요금의 백분율로 계산됩니다.

월간 가동률	서비스 크레딧 백분율
99.95% 미만, 99.0% 이상	10%
99.0% 미만, 95.0% 이상	25%
95.0% 미만	100%

서비스 크레딧은 향후 귀하가 지불해야 하는 Amazon EKS 결제에만 적용됩니다. 당사의 재량으로 서비스 크레딧은 가용이 불가능한 결제 주기에 대해 지불한 신용 카드에 발행될 수 있습니다. AWS 는 서비스 크레딧을 환불하거나 다른 지불을 하지 않습니다. 서비스 크레딧은 해당 월 청구 주기의 크레딧 금액이 1 달러(USD) 이상인 경우에만 적용되고 발급됩니다. 서비스 크레딧은 다른 계정으로 양도하거나 적용할 수 없습니다. 계약에 달리 명시되어 있지 않는 한, Amazon EKS 의 비가용성 및 불이행의 경우 또는 달리 당사가 이를 제공하지 못하는 경우에 대한 귀하의 유일하고 배타적인 구제 수단은 본 SLA 의 조건에 따라 서비스 크레딧(대상인 경우)을 받는 것입니다.

## 크레딧 요청 및 지불 절차

서비스 크레딧을 받으려면, [AWS 지원 센터에서 케이스를 열어서](#) 요청서를 제출해야 합니다. 크레딧 자격을 갖추기 위해서는 케이스가 발생한 후 두 번째 청구 주기 말까지 크레딧 요청이 당사에 접수되어야 하고 청구서에는 다음 사항을 기재해야 합니다.

- 제목줄에 “SLA 크레딧 요청”이라는 문구를 기재
- 서비스 크레딧을 청구하는 청구 주기 및 AWS 리전과 함께 청구하는 각 월별 가동률 및 가용성 분석 날짜 및 시간
- EKS Cluster 및 영향을 받은 EKS Cluster 엔드포인트의 AWS 리전
- 오류를 기록하고 청구하는 가동 불능을 증명하는 요청 로그(모든 기밀 또는 민감한 정보는 제거하거나 별표로 대체해야 함)

당사가 그러한 요청의 월간 가동률을 확인하고 가동률이 서비스 약정보다 적을 경우, 당사는 요청한 달의 다음 청구 주기 내에 서비스 크레딧을 발급합니다. 위에서 요구한 요청과 기타 정보를 제공하지 않으면 사용자는 서비스 크레딧 수령 자격을 상실합니다.

## Amazon EKS SLA 제외 사항

서비스 약정은 (i) 불가항력적 사건이나 Amazon EKS의 경계 지점을 벗어난 인터넷 접속 또는 이와 관련된 문제를 포함하여 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 발생하는 경우, (ii) 귀하의 자발적인 작위 또는 부작위로 인해 발생하는 경우(예: 클러스터 재시작, 클러스터 버전 업데이트, 클러스터 구성 업데이트, 보안 그룹 비활성화, VPC 설정의 잘못된 구성 등), (iii) 오픈 소스 오케스트레이션 소프트웨어로 인해 반복되는 EKS Cluster 충돌 또는 작동하지 않는 EKS Cluster(예: Kubernetes 소스 코드의 문서화되지 않은 버그)로 인해 발생한 경우, (iv) 귀하의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생하는 경우, (v) 당사가 계약에 따라 귀하의 Amazon EKS 사용 권한을 일시 중지 또는 종료한 경우(이하 “Amazon EKS SLA 제외 사항”으로 총칭함)에는 Amazon EKS의 비가용성, 일시 중단 또는 해지 또는 기타 Amazon EKS 성능 문제에는 적용되지 않습니다.

월간 가동률 계산에 명시적으로 사용되는 요인이 아닌 다른 요인에 의해 가용성이 영향을 받은 경우, 당사는 자체 재량으로 해당 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발행할 수 있습니다. EKS Cluster에 연결된 EC2 인스턴스의 가용성은 [Amazon Compute SLA](#)에 따라 보장됩니다.

## 정의

- “EKS Cluster”는 AWS에서 실행하는 EKS Cluster 컨트롤 플레인을 의미합니다.
- 해당 EKS Cluster에 대한 “월간 가동률”은 100%에서 월별 청구 주기 동안 5분 간격으로 EKS Cluster 엔드포인트가 사용 불능이었던 5분 간격 비율을 차감하여 계산합니다. 해당 월의 일부 기간 동안만 EKS Cluster를 실행한 경우 해당 EKS Cluster는 해당 월에서 실행하지 않은 기간 동안 100% 가용한 것으로 간주됩니다. 월간 가동률 측정 시, Amazon EKS SLA 제외 사항으로 인해 직접 또는 간접적으로 발생한 비가용성은 포함하지 않습니다.
- “서비스 크레딧”은 달러 크레딧으로 위에 명시된 대로 계산되며, 적격의 계정에 크레딧이 적용됩니다.
- “사용 불능” 및 “비가용성”은 5분 간격으로 해당 EKS Cluster의 Kubernetes 엔드포인트에 대한 모든 연결 요청이 실패했음을 의미합니다.