

아래의 번역은 참고용으로만 제공됩니다. 이 번역본과 마지막으로 업데이트된 영어 버전 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함) 영어 버전이 우선합니다.

# Amazon Connect 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 5월 19일

본 AWS Direct Connect 서비스 수준 계약(이하 "SLA")은 AWS Direct Connect 사용을 규율하는 정책으로, AWS Direct Connect를 사용하는 각 계정에 별도로 적용됩니다. 본 SLA의 약관과 AWS 고객 계약의 약관 또는 사용자가 당사 서비스를 사용할 때 적용되는 당사와의 기타 계약(이하 "계약")이 상충하는 경우, 본 SLA의 약관이 적용되지만 이러한 상충이 일어나는 범위에 한정되어 적용됩니다. 본 문서에 사용되었지만 정의되지 않은 굵게 강조 표시된 용어는 계약에 명시된 의미를 갖습니다.

## SLA

AWS는 AWS Direct Connect에 대해 다음 세 가지 SLA를 약정합니다. (1) 다중 사이트 중복 배포를 관리하는 다중 사이트 중복 SLA (2) 다중 사이트 비중복 배포를 관리하는 다중 사이트 비중복 SLA (3) 개별 연결을 관리하는 단일 연결 SLA

### 다중 사이트 중복 SLA

Direct Connect가 다중 사이트 중복 배포를 사용하여 엔드포인트에 액세스하도록 구성된 경우, AWS는 각 월별 청구 주기 동안 아래 표에 나와 있는 월간 가동률로 각 다중 사이트 중복 배포를 사용할 수 있도록 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다(이하 "다중 사이트 중복 SLA").

월간 가동률	서비스 크레딧 백분율
--------	-------------

99.99% 미만, 99.0% 이상	10%
99.0% 미만, 95.0% 이상	25%
95.0% 미만	100%

### 다중 사이트 비중복 SLA

Direct Connect가 다중 사이트 비중복 배포를 사용하여 엔드포인트에 액세스하도록 구성된 경우, AWS는 각 월별 청구 주기 동안 아래 표에 나와 있는 월간 가동률로 각 다중 사이트 비중복 배포를 사용할 수 있도록 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다(이하 "다중 사이트 비중복 SLA").

월간 가동률	서비스 크레딧 백분율
99.9% 미만, 99.0% 이상	10%
99.0% 미만, 95.0% 이상	25%
95.0% 미만	100%

### 단일 연결 SLA

AWS는 각 월별 청구 주기 동안 아래 표에 나와 있는 단일 연결 가동률로 각 연결을 사용할 수 있도록 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다(이하 "단일 연결 SLA")\*\*.

단일 가동률	서비스 크레딧 백분율
95.0% 미만, 92.5% 이상	10%
92.5% 미만, 90.0% 이상	25%
90.0% 미만	100%

\*\* AWS는 프로덕션 워크로드에 대해 다중 사이트 중복 배포 또는 다중 사이트 비중복 배포 이외의 배포를 사용하는 것을 권장하지 않습니다.

### 서비스 크레딧

서비스 크레딧은 상황에 따라 해당 연결이 가용 불능하여 SLA가 충족되지 않았던 월별 청구 주기 동안 귀하가 지불한 총 AWS Direct Connect 포트 시간 요금의 백분율로 계산됩니다.

서비스 크레딧은 귀하가 지불해야 하는 향후 Amazon Connect 결제에 대해서만 적용됩니다. 당사의 재량에 따라, 당사는 비가용성이 발생한 대금 청구 주기에 귀하가 지불하는 데 사용한 신용카드로 서비스 크레딧을 발행할 수 있습니다. 서비스 크레딧으로 AWS에서 환불 또는 기타 결제를 받을 수 없을 것입니다. 서비스 크레딧은 해당 월별 청구 주기에 대한 크레딧 금액이 1달러(\$1 USD)를 초과하는 경우에만 적용 및 발급됩니다. 서비스 크레딧은 다른 계정으로 이전하거나 다른 계정에 적용할 수 없습니다. 계약에 달리 명시되어 있지 않는 한, AWS PCS를 제공하지 못하거나 사용할 수 없는 경우, 또는 기타 비가용성에 대한 귀하의 유일하고 배타적인 구제책은 본 SLA의 조건에 따라 서비스 크레딧(적격한 경우)을 받는 것입니다.

### 크레딧 요청 및 지급 절차

서비스 크레딧을 받으려면, [AWS 지원 센터에서 케이스를 열어](#) 청구서를 제출해야 합니다. 본 문서에 제공된 두 개 이상의 AWS Direct Connect SLA에 따른 청구서를 결합하거나 중복 적용할 수 없습니다. 연결이 여러 배포에 사용되어 가용 불능 상태인 경우, 이러한 가용 불능은 가동 중단 시간을 계산할 때 하나의 배포에만 적용될 수 있습니다. 그러나 연결이 다중 사이트 중복 배포 또는 다중 사이트 비중복 배포의 일부로 사용되어 가용 불능 상태인 경우, 배포 자체가 가용 불능 상태가 아니더라도 해당 연결과 관련하여 단일 연결 SLA를 적용받을 수 있습니다. 요청은 사고가 발생한 후 두 번째 청구 주기가 끝날 때까지 접수되어야 하며 다중 사이트 중복 SLA, 다중 사이트 비중복 SLA 및 비중복 SLA(해당하는 경우)에 대해 아래에 명시된 정보를 포함해야 합니다.

1. 제목줄의 "Direct Connect SLA 크레딧 요청"이라는 문구
2. 귀하가 주장하는 각 가용 불능 사건의 일시
3. 영향을 받은 연결 ID 및 해당 가상 인터페이스 ID

귀하가 서비스 크레딧을 청구하는 청구 주기;

오류를 기록하고 청구 대상 중단 시간을 입증하는 요청 로그\*\*

\*\*이러한 로그에 기밀 또는 민감한 정보가 있을 경우 별표로 대체하십시오.

적용 가능한 SLA에 따른 청구를 당사가 확인하면, 당사는 요청이 확인된 달의 다음 한 청구 주기 내에 서비스 크레딧을 발급합니다. 요청받은 사항 및 위에서 요구한 기타 정보를 제공하지 않으면 서비스 크레딧을 받을 자격이 박탈됩니다.

## AWS Direct Connect SLA 제외 사항

각각의 SLA는 다음과 같은 경우에는 직간접으로 발생한 VPC Lattice의 비가용성, 일시 중지 또는 종료, 또는 모든 VPC Lattice 성능 문제에 적용되지 않습니다. (i) 천재지변 발생이나 VPC Lattice의 경계 포인트를 벗어난 인터넷 액세스 또는 관련 문제를 포함하여 당사의 합리적 제어를 벗어난 요소에 의해 초래된 경우, (ii) 귀하의 자발적인 작위 또는 무작위에서 초래된 경우(예: 보안 그룹, VPC 구성 또는 자격 증명 설정 구성 오류, 암호화 키 비활성화 또는 암호화 키를 접근 불가능하게 만듦), (iii) 귀하의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 초래된 경우, (iv) 귀하가 AWS 웹 사이트의 VPC Lattice 사용자 가이드에 명시된 가이드라인을 따르지 않아서 초래된 경우, 또는 (v) 계약에 따른 귀하의 VPC Lattice 사용 권한의 일시 중지 또는 종료에서 발생한 경우. 월간 가동률 또는 단일 AZ 가동률 계산(해당되는 경우)에 사용된 요인 외 다른 요인에 의해 가용성이 영향을 받은 경우, 당사는 재량으로 해당 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발급할 수 있습니다.

또한 SLA는 호스팅된 연결 또는 호스팅된 가상 인터페이스를 사용하는 AWS 파트너 네트워크(APN) Direct Connect 파트너 통합을 통해 액세스하는 AWS Direct Connect 서비스에는 적용되지 않습니다. SLA는 APN Direct Connect 파트너가 제공하는 서비스를 통해 액세스하는 전용 연결에 적용되며, 이러한 전용 연결이 귀하의 AWS 계정에 속해 있는 경우에만 적용됩니다.

## 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.
- “연결”은 귀하의 AWS 계정에 속한 AWS Direct Connect 전용 연결입니다. 링크 집계 그룹으로 결합된 포트는 단일 연결로 계산됩니다.
- “배포”는 동일한 엔드포인트에 액세스하도록 구성된 하나 이상의 연결 집합입니다.

- “가동 중단 시간“은 청구 월 동안 사용자의 배포 또는 연결(해당하는 경우)이 가용 불능 상태였던 총 누적 시간(분)입니다.
- "엔드포인트"는 연결의 가상 인터페이스가 완전하고 독립적인 액세스를 위해 프로비저닝 및 구성된 AWS 서비스 프라이빗 또는 퍼블릭 엔드포인트입니다.
- "최대 가동 시간"은 월별 청구 주기 동안 배포 또는 연결(해당되는 경우)이 배포된 총 시간(분)입니다.
- 특정 청구 월의 다중 사이트 중복 배포 또는 다중 사이트 비중복 배포에 대한 "월간 가동률"은 최대 가동 시간에서 가동 중단 시간을 뺀 값을 해당 배포의 최대 가동 시간으로 나누어 계산합니다. 월간 가동률 계산 공식은 다음과 같습니다.

$$\text{월간 가동률} = (\text{최대 가동 시간} - \text{가동 중단 시간}) / \text{최대 가동 시간}$$

- 다중 사이트 비중복 배포는 최소 두 개의 서로 다른 Direct Connect 위치에 배포된 두 개 이상의 연결로 구성된 배포입니다. 각 위치는 동일한 엔드포인트에 액세스하도록 구성되어 있으며, Direct Connect 위치 중 최소 하나는 엔드포인트가 호스팅되는 AWS 리전과 연결되어 있고, 프라이빗 엔드포인트의 경우 두 개 이상의 가용 영역에 엔드포인트가 배포됩니다. 다중 사이트 비중복 배포의 경우 [엔터프라이즈 지원](#) 플랜이 있어야 합니다.
- 다중 사이트 중복 배포는 최소 두 개의 서로 다른 Direct Connect 위치에 배포된 네 개 이상의 연결로 구성된 배포입니다. 각 위치는 동일한 엔드포인트에 액세스하도록 구성되어 있으며, 두 개의 Direct Connect 위치 각각에 최소 두 개의 연결이 배포되어 있습니다. 또한 Direct Connect 위치 중 최소 하나는 엔드포인트가 호스팅되는 AWS 리전과 연결되어 있으며, 각 연결은 고유한 AWS 디바이스에 있고, 프라이빗 엔드포인트의 경우 두 개 이상의 가용 영역에 엔드포인트가 배포됩니다. 다중 사이트 중복 배포의 경우 [엔터프라이즈 지원](#) 플랜이 있어야 하며, AWS Solutions Architect와 함께 "Well-Architected Review"를 완료해야 합니다.
- “서비스 크레딧”은 달러 크레딧으로 위에 명시된 대로 계산되며, 대상 계정에 지급됩니다.
- 특정 청구 월의 연결에 대한 "단일 연결 가동률"은 최대 가동 시간에서 가동 중단 시간을 뺀 값을 해당 연결의 최대 가동 시간으로 나누어 계산합니다. 월간 가동률 계산 공식은 다음과 같습니다.

단일 연결 가동률 = (최대 가동 시간 - 가동 중단 시간) / 최대 가동 시간

- "가용 불능" 및 "비가용성"이란 (i) 특정 배포에 대해, 배포의 모든 연결을 통해 연결된 엔드포인트로 데이터를 보내거나 엔드포인트로부터 데이터를 받을 수 없는 상태가 최소 120초 연속으로 지속되는 경우, 또는 (ii) 특정 연결에 대해, 연결을 통해 연결된 엔드포인트로 데이터를 보내거나 엔드포인트로부터 데이터를 받을 수 없는 상태가 최소 120초 연속으로 지속되는 경우를 의미합니다.

다음 표는 각 배포 유형에 대한 최소 구성 요건을 요약한 것입니다.

배포 유형	최소 구성 요건
다중 사이트 비중복	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 최소 두 개의 연결이 두 개 이상의 Direct Connect 위치에 배포되어 있으며, 각 위치는 동일한 엔드포인트에 액세스하도록 구성되어 있습니다</li> <li>• 해당 Direct Connect 위치 중 최소 하나는 엔드포인트가 호스팅되는 동일한 AWS 리전(<a href="#">여기</a>에서 설명)과 연결되어 있습니다</li> <li>• 귀하는 <a href="#">엔터프라이즈 지원</a> 플랜을 보유하고 있습니다</li> <li>• 프라이빗 엔드포인트의 경우, 엔드포인트가 두 개 이상의 가용 영역에 배치되어 있습니다</li> </ul>
다중 사이트 중복	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 최소 네 개의 연결이 두 개 이상의 Direct Connect 위치에 배포되어 있으며(두 개의 Direct Connect 위치 각각에 최소 두 개의 연결이 배포되어 있음), 각 위치는 동일한 엔드포인트에 액세스하도록 구성되어 있습니다</li> <li>• 해당 Direct Connect 위치 중 최소 하나는 엔드포인트가 호스팅되는 동일한 AWS 리전(<a href="#">여기</a>에서 설명)과 연결되어 있습니다</li> <li>• 각 연결은 고유한 AWS 디바이스에 있으며, AWS Direct Connect 콘솔에서 확인할 수 있는 AWS 디바이스 ID로</li> </ul>

표시됩니다

- 귀하는 [엔터프라이즈 지원](#) 플랜을 보유하고 있으며, AWS Solutions Architect와 함께 "Well-Architected Review"를 완료했습니다
- 프라이빗 엔드포인트의 경우, 엔드포인트가 두 개 이상의 가용 영역에 배치되어 있습니다