

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

AWS 글로벌 액셀러레이터 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 5월 19일

본 AWS 글로벌 액셀러레이터 서비스 수준 계약(이하 “SLA”)은 AWS 글로벌 액셀러레이터 사용에 관한 정책이며, AWS 글로벌 액셀러레이터를 사용하는 각 계정에 별도로 적용됩니다. 본 SLA의 약관과 [AWS 고객 계약](#)의 약관(“AWS 계약”) 또는 귀하의 서비스 이용에 적용되는 당사와의 기타 계약(“계약”)이 상충하는 경우, 본 SLA의 약관이 적용되지만 상충되는 범위에 한정되어 적용됩니다. 본 문서에 사용되었지만 정의되지 않은 굵게 강조 표시된 용어는 계약에 명시된 의미를 갖습니다.

SLA

AWS는 AWS 글로벌 액셀러레이터에 대해 다음과 같은 두 가지 SLA 약정을 체결했습니다: (1) 다중 AZ 액셀러레이터를 관리하는 다중 AZ 글로벌 액셀러레이터 SLA; (2) 단일 AZ 액셀러레이터를 관리하는 단일 AZ 글로벌 액셀러레이터 SLA.

다중 AZ 글로벌 액셀러레이터 SLA

AWS는 월별 청구 주기 동안 각 다중 AZ 액셀러레이터를 아래 표에 표시된 바와 같이 월간 가동률과 함께 사용할 수 있도록 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다(이하 “다중 AZ 글로벌 액셀러레이터 SLA”):

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

단일 AZ 글로벌 액셀러레이터 SLA

AWS는 월별 청구 주기 동안 각 단일 AZ 액셀러레이터를 아래 표에 표시된 바와 같이

단일 AZ 액셀러레이터 가동률과 함께 사용할 수 있도록 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다(이하 “단일 AZ 글로벌 액셀러레이터 SLA”):

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

서비스 약정 및 서비스 크레딧

서비스 크레딧은 해당 SLA가 충족되지 않은 월별 청구 주기 동안 해당 액셀러레이터에 대해 귀하가 지불한 총 요금의 백분율로 계산됩니다.

당사는 귀하가 지불해야 하는 향후 AWS 글로벌 액셀러레이터 결제에 대해서만 서비스 크레딧을 적용할 것입니다. 당사의 재량에 따라, 당사는 비가용성이 발생한 결제 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 발급될 것입니다. 서비스 크레딧은 다른 계정으로 이전하거나 다른 계정에 적용할 수 없습니다. AWS 계약에 달리 명시되어 있지 않는 한, AWS 글로벌 액셀러레이터의 비가용성, 성능 불능, 당사에 의한 기타 실패에 대한 귀하의 유일하고 배타적인 구제 수단은, 본 SLA의 조건에 따라 서비스 크레딧(적격한 경우)을 받는 것입니다.

크레딧 요청 및 지급 절차

서비스 크레딧을 받으려면, 귀하는 [AWS 지원 센터에서 케이스를 열어](#) 청구서를 반드시 제출해야 합니다. 귀하는 특정 액셀러레이터에 대해 다중 AZ 글로벌 액셀러레이터 SLA와 단일 AZ 글로벌 액셀러레이터 SLA에 따라 청구를 결합하거나 누적할 수 없습니다. 귀하의 요청은 사고가 발생한 후 두 번째 청구 주기 말까지 반드시 접수되어야 하며, 해당하는 경우, 다중 AZ 글로벌 액셀러레이터 SLA 및 단일 글로벌 액셀러레이터 SLA와 관련하여 아래 정보를 반드시 포함해야 합니다:

1. 제목줄에 “AGA SLA 크레딧 요청”이라고 기재;
2. 귀하가 주장하는 각 비가용성 사건의 날짜 및 시간;
3. 영향을 받는 AWS 글로벌 액셀러레이터 ID; 및
4. 오류를 기록하고 귀하가 청구하는 대상의 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 청구 주기 내에 서비스 크레딧을 발급할 것입니다. 요청받은 사항 및 위에서 요구한 기타 정보를 제공하지 않으면 서비스 크레딧을 받을 자격이 박탈될 것입니다.

AWS 글로벌 액셀러레이터 SLA 예외사항

각 SLA는 AWS 글로벌 액셀러레이터의 비가용성, 일시 중지 또는 종료, 또는 기타 AWS 글로벌 액셀러레이터 성능 문제에 직간접적으로 적용되지 않습니다: (i) 불가항력 사건, AWS 글로벌 액셀러레이터의 경계 지점을 벗어난 인터넷 액세스 또는 관련 문제를 포함하여 당사의 합리적인 통제 범위를 벗어난 요인으로 인해 발생하는 경우; (ii) 사용자의 행동 또는 부작위로 인해 발생하는 경우; (iii) AWS 사이트의 AWS 글로벌 액셀러레이터 사용자 가이드에 설명된 모범 사례를 따르지 않아 문제가 발생하는 경우; (iv) 귀하의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인한 데이터 손실; (v) AWS 계약에 따라 AWS 글로벌 액셀러레이터를 사용할 수 있는 귀하의 권한이 당사에 의해 일시 중지 또는 종료로 인해 발생하는 경우. 가용성이 당사의 월간 가동률 또는 단일 AZ 액셀러레이터 가동률 계산에 사용된 요인 이외의 요인에 의해 영향을 받는 경우, 해당하는 경우, 당사는 재량에 따라 해당 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발행할 수 있습니다.

정의

- “가용 영역(Availability Zone)” 및 “AZ”는 리전 코드 뒤에 오는 문자 식별자로 식별되는 리전 내의 격리된 위치를 의미합니다(예: us-west-1a).
- “정상 엔드포인트”는 액셀러레이터와 관련된 리소스가 실행된 상태 검사에 대하여 성공 코드를 반환하는 것을 의미합니다.
- “월간 가동률”은 100%에서 다중 AZ 액셀러레이터를 사용할 수 없었던 달의 1분 간격의 비율을 빼서 계산합니다.

- “다중 AZ 액셀러레이터”는 엔드포인트와 연결된 액셀러레이터를 의미하며, 모두 여러 가용 영역에 배포됩니다.
- “서비스 크레딧”은 위에 명시된 대로 계산된, 달러 크레딧으로, 당사는 적격한 계정에 달러 크레딧을 적용하여 지불 금액을 줄일 수 있습니다.
- “단일 AZ 액셀러레이터”는 엔드포인트와 연결된 액셀러레이터를 의미하며, 일부가 단일 가용 영역에만 배포됩니다.
- “단일 AZ 액셀러레이터 가동률”은 100%에서 단일 AZ 액셀러레이터를 사용할 수 없었던 달의 1분 간격의 비율을 빼서 계산합니다.
- “가용 불능” 및 “비가용성”은 다음을 의미합니다.
 - 다중 AZ 글로벌 액셀러레이터 SLA의 경우, 할당된 모든 고정 IP 주소를 통해, 1개 이상의 정상 엔드포인트(각각 여러 가용 영역에 배포됨)가 있는 다중 AZ 액셀러레이터에 연결하려는 모든 시도가 실패하는 경우입니다.
 - 단일 AZ 글로벌 액셀러레이터 SLA의 경우, 할당된 고정 IP 주소를 통해, 1개 이상의 정상 엔드포인트가 있는 단일 AZ 액셀러레이터에 연결하려는 모든 시도가 실패하는 경우입니다.