

아래 번역은 정보 제공만을 위한 것입니다. 이 번역본과 최종 업데이트된 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함)에는, 영문본이 우선합니다.

AWS Security Hub 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2024년 3월 3일

본 AWS Security Hub 서비스 수준 계약(이하 “SLA”)은 AWS Security Hub(이하 “Security Hub”) 사용을 규율하는 정책으로 AWS Security Hub를 사용하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다. 본 SLA의 약관과 [AWS 고객 계약](#)의 약관 또는 사용자가 당사 서비스를 사용할 때 적용되는 당사와의 기타 계약(이하 “계약”)이 상충하는 경우, 그 상충되는 범위에 한정하여 본 SLA의 약관이 적용됩니다. 본 문서에 사용되었지만 정의되지 않은 굵게 강조 표시된 용어는 계약에 명시된 의미를 가집니다.

서비스 약정

AWS는 월별 청구 주기 동안 각 AWS 리전에서 최소 99.9% 이상의 월간 가동률로 Security Hub 를 제공하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다(이하 “서비스 약정”). Security Hub 가 서비스 약정을 충족하지 못하는 경우, 사용자는 아래에 설명된 대로 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 해당 AWS 리전의 월간 가동률이 아래 표에 명시된 범위 내에 속하는 월별 청구 주기 동안 사용자가 Security Hub 에 대해 지불한 다음 요금의 백분율로 계산됩니다.

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

서비스 크레딧은 향후 사용자가 지불해야 하는 Security Hub 요금에만 적용됩니다. 당사는 자체 재량으로 비가용성이 발생한 청구 주기에 결제 시 사용자가 사용한 신용 카드로 서비스 크레딧을 발급할 수도 있습니다. 서비스 크레딧으로는 AWS로부터 환불을 받거나

그 밖의 지급을 받을 수 없습니다. 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, Security Hub 비가용성이나 작동 불능 또는 기타 사유로 Security Hub를 제공하지 못하는 경우 사용자가 받을 수 있는 유일하고 배타적인 구제 수단은 본 SLA의 약관에 따라 서비스 크레딧(해당하는 경우)을 받는 것뿐입니다.

크레딧 요청 및 지급 절차

서비스 크레딧을 받으려면, [AWS 지원 센터에서 케이스를 열어](#) 청구서를 제출해야 합니다. 자격이 되려면 사건이 발생한 후 두 번째 청구 주기가 끝날 때까지 크레딧 요청을 접수해야 하며, 여기에는 다음이 포함되어야 합니다.

i. 제목줄에 “SLA 크레딧 요청”이라고 기재

ii. 서비스 크레딧을 청구하는 것과 관련된 요금 청구 주기 및 AWS 지역과 함께, 해당 AWS 지역에서 가용성이 100% 미만인 요금 청구 주기 및 특정 날짜, 시간 및 각 5분 간격에 대한 해당 AWS 리전의 월간 가동률

iii. 청구하는 가동 불능에 대한 오류가 기록된 요청 로그(로그에 포함된 모든 기밀 또는 민감한 정보는 삭제하거나 별표로 표시)

그러한 크레딧 요청의 월간 가동률이 당사에 의해 확인되고 서비스 약정보다 적을 경우, 당사는 해당 크레딧 요청이 발생한 달의 다음 청구 주기 내에 귀하에게 서비스 크레딧을 발행합니다. 크레딧 요청서 및 위에서 요구한 기타 정보를 제공하지 않으면 서비스 크레딧을 받을 자격이 상실됩니다.

Security Hub SLA 제외 사항

서비스 약정은 (i) 불가항력적 사건이나 Security Hub의 분계점을 벗어난 인터넷 접속 또는 관련 문제를 포함하여, 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 발생한 경우, (ii) 사용자의 자발적인 작위 또는 부작위로 인해 발생한 경우, (iii) AWS 사이트에 있는

Security Hub 사용자 가이드에 설명된 [모범 관행](#)을 따르지 않아 발생한 경우, (iv) Security Hub 서비스 제한을 초과하여 추가적인 복구 시간이 발생한 경우, (v) 사용자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생한 경우, 또는 (v) 계약에 따라 Security Hub를 사용할 수 있는 사용자의 권리를 당사가 정지 또는 해지하여 발생하는 경우(이하 "Security Hub SLA 제외 사항"이라고 총칭함) Security Hub의 비가용성, 일시 중단 또는 해지 또는 기타 Security Hub 성능 문제에는 적용되지 않습니다.

월간 가동률 계산에 명시적으로 사용되는 요인이 아닌 다른 요인에 의해 가용성이 영향을 받은 경우, 당사는 자체 재량으로 그러한 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발행할 수 있습니다.

정의

- “가용성”은 Security Hub 에서 처리한 요청 중 오류가 없는 백분율로 5분 간격으로 계산됩니다. 특정 5분 간격 동안 요청을 하지 않은 경우, 해당 간격은 100% 가용한 것으로 간주됩니다.
- "오류"는 AWS 사이트에서 Security Hub [일반적인 오류](#)에 설명된 대로 500 또는 503 오류 코드를 반환하는 모든 요청입니다.
- 어느 특정 AWS 리전에 대한 “월간 가동률”은 월별 청구 주기에 있었던 모든 5분 간격에 대한 가용성의 평균으로 계산됩니다. Security Hub SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생한 가동 중단은 월간 가동률 측정에서 제외됩니다.
- "요청"은 AWS 사이트에서 [Security Hub API 참조 문서](#) 에서 Security Hub 가 지원하는 것으로 구체적으로 나열된 유형의 고객 주도 작업입니다. 좀 더 구체적으로 설명하면, 요청에는 다른 제품이나 서비스에 나열된 작업이 포함되지 않습니다.
- “서비스 크레딧”은 달러 크레딧으로 위에 명시된 대로 계산되며, 대상 계정으로 지급합니다.