

아래의 번역은 단지 정보 제공 목적으로 제공됩니다. 이 번역본과 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우 (특히 번역 지언으로 인해), 영문본이 우선합니다.

Amazon Elastic Load Balancing 서비스 수준 계약

최종 업데이트: [2022년 7월 25일]

본 Amazon Elastic Load Balancing 서비스 수준 계약(본 “SLA”)은 Amazon Elastic Load Balancing(“Elastic Load Balancing”)의 사용에 적용되는 정책이며 Elastic Load Balancing을 사용하는 각 계정에 별도로 적용됩니다. 본 SLA의 약관과 AWS 고객 계약의 약관 또는 귀하가 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 대문자 용어는 계약에 명시된 의미를 가집니다.

SLA

AWS는 Elastic Load Balancing에 두 가지 SLA를 약정합니다. (1) 다중 AZ 로드 밸런서 SLA(여러 AZ에 걸쳐 배치된 각 로드 밸런서에 적용), (2) 단일 로드 밸런서 SLA(각 로드 밸런서 또는 GWLB 배치에 개별적으로 적용).

다중 AZ Elastic 로드 밸런서 SLA

로드 밸런서가 둘 이상의 AZ에 걸쳐 동시에 배치되는 경우(“다중 AZ 로드 밸런서”), AWS는 상업적으로 합리적인 노력을 기울여 월별 청구 주기 동안 각 다중 AZ 로드 밸런서를 아래 표에 표시된 월간 가동률로 이용할 수 있게 합니다(“다중 AZ 로드 밸런서 SLA”).

월간 가동률	서비스 크레딧 백분율
99.99% 미만이나 99.0% 이상	10%
99.0% 미만이나 95.0% 이상	30%
95.0% 미만	100%

단일 로드 밸런서 SLA

상황에 따라 로드 밸런서 또는 GWLB가 하나의 AZ에만 배치되는 경우(“단일 로드 밸런서”), AWS는 상업적으로 합리적인 노력을 기울여 월별 청구 주기 동안 단일 로드 밸런서를 아래 표에 표시된 단일 로드 밸런서 가동률로 이용할 수 있게 합니다(“단일 로드 밸런서 SLA”).

단일 로드 밸런서 가동률 서비스 크레딧 백분율

99.9% 미만이나 99.0% 이상	10%
99.0% 미만이나 95.0% 이상	30%
95.0% 미만	100%

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 상황에 따라 **SLA**가 충족되지 않았던 월별 청구 주기 동안 해당 로드 밸런서에 대해 귀하가 지불한 총 요금의 백분율로 계산됩니다.

서비스 크레딧은 귀하가 지불해야 하는 향후 **Elastic Load Balancing** 결제에 대해서만 적용됩니다. 당사 재량으로 서비스 크레딧은 가용이 불가능했던 청구 주기에 지불했던 신용 카드에 발급될 수 있습니다. 서비스 크레딧으로 **AWS**에서 환불 또는 기타 결제를 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 적용될 수 없습니다. 계약에 달리 명시되어 있지 않는 한, **Elastic Load Balancing**을 제공받지 못하거나 사용할 수 없는 경우, 또는 기타 비가용성에 대한 귀하의 유일하고 배타적인 구제책은 본 **SLA**의 조건에 따라 서비스 크레딧(적격한 경우)을 받는 것입니다.

크레딧 요청 및 지급 절차

서비스 크레딧을 받으려면 **AWS** 지원 센터에 사건을 접수하고 클레임을 제출해야 합니다. 특정 로드 밸런서 배치에는 다중 **AZ** 로드 밸런서 **SLA** 및 단일 로드 밸런서 **SLA**에 따라 클레임을 결합하거나 누적할 수 없습니다. 귀하의 요청은 사고가 발생한 후 두 번째 청구 주기가 끝날 때까지 당사에 접수되어야 하며, 상황에 따라 다중 **AZ** 로드 밸런서 **SLA** 및 단일 로드 밸런서 **SLA**에 대해 아래에 명시된 정보를 포함해야 합니다.

1. 제목 줄에 “**ELB SLA 크레딧 요청**”이라는 문구,
2. 청구하는 각 가용 불능 사건의 날짜 및 시간,
3. 영향받은 로드 밸런서의 **ARN** 또는 **DNS** 이름,
4. 서비스 크레딧 클레임과 관련된 청구 주기 및 **AWS** 리전,
5. 오류가 기록되고 청구하는 가동 불능을 증명하는 요청/모니터링 로그**

****이러한 로그에 기밀 또는 민감한 정보가 있으면 별표로 대체해 주십시오**

해당 **SLA**에 따른 클레임이 확인되면 당사는 귀하의 요청이 확인된 달의 다음 청구 주기 내에 귀하에게 서비스 크레딧을 발급합니다. 상기 요구된 요청 정보 및 기타 정보를 제공하지 않으면 서비스 크레딧을 받을 자격이 박탈됩니다.

Elastic Load Balancing SLA 제외 사항

각 SLA는 Elastic Load Balancing의 가용 불능, 정지 또는 종료에 있는 경우, 혹은 직간접적으로 로드 밸런서나 GWLB의 성능에 문제가 있는 경우에는 적용되지 않습니다. (i) 당사의 합리적 통제 범위를 벗어난 요인으로 인한 경우(Elastic Load Balancing의 경계점을 넘어선 불가항력 사건이나 인터넷 접속 또는 관련 문제가 있는 경우 등), (ii) 귀하의 자발적인 작위 또는 부작위로 인한 경우(예: 보안 그룹 구성 오류, VPC 구성 또는 자격 증명 설정, 암호화 키 비활성화 또는 암호화 키 액세스 불가능 등), (iii) 귀하의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인한 경우, (iv) AWS 사이트의 Elastic Load Balancing 사용자 가이드에 기술된 지침 미준수로 인한 경우, 또는 (v) 계약에 따라 Elastic Load Balancing을 사용할 귀하의 권리를 당사가 정지 또는 종료시킴으로 인한 경우(총칭하여, “Elastic Load Balancing SLA 제외 사항”). 상황에 따라, 월간 가동률 또는 단일 로드 밸런서 가동률 계산에 사용되는 요인이 아닌 다른 요인으로 가용성이 영향을 받는 경우, 당사는 자체 재량으로 그러한 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발급할 수 있습니다.

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.
- “GWLB”는 게이트웨이 로드 밸런서(Gateway Load Balancer)를 의미합니다.
- “정상 상태 대상(Healthy Target)”은 상황에 따라, 로드 밸런서 또는 GWLB에서 전송된 상태 확인에 성공 코드를 반환하는 상황에 따라, 로드 밸런서 또는 GWLB의 대상입니다.
- “로드 밸런서(Load Balancer)”는 상황에 따라, 애플리케이션 로드 밸런서, 네트워크 로드 밸런서 또는 클래식 로드 밸런서를 의미합니다.
- “월간 가동률”은 상황에 따라 다중 AZ 로드 밸런서의 일부가 가용 불능 상태에 있었던 해당 월 동안의 분(minutes)의 백분율을 100%에서 빼서 계산합니다.
- “서비스 크레딧”은 달러 크레딧으로 위에 명시된 대로 계산되며, 적격의 계정에 크레딧이 적용됩니다.
- “단일 로드 밸런서 가동률”은 단일 로드 밸런서가 가용 불능 상태에 있었던 해당 월 동안의 분(minutes)의 백분율을 100%에서 빼서 계산됩니다.
- “가용 불능” 및 “비가용성”은 다음을 의미합니다.
 - 다중 AZ 로드 밸런서 SLA의 경우, 둘 이상의 AZ에서 활성화되고 적어도 하나 이상의 정상 상태 대상을 가진 다중 AZ 로드 밸런서가 외부에 연결되지 않으며 다중 AZ 로드 밸런서에 연결하려는 시도가 모두 실패합니다.
 - 단일 로드 밸런서 SLA의 경우, 적어도 하나 이상의 정상 상태 대상을 가진 단일 로드 밸런서가 외부에 연결되지 않으며 단일 로드 밸런서에 연결하려는 시도가 모두 실패합니다.