

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 Elastic Block Store 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022 년 5 월 31 일

본 Amazon Elastic Block Store 서비스 수준 계약(이하 “SLA”)은 Amazon Elastic Block Store(이하 “Amazon EBS”) 사용을 규율하는 정책으로 Amazon EBS 를 사용하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다. 본 SLA 의 조건과 [AWS 고객 계약](#) 또는 서비스 이용에 관한 당사와의 기타 계약(이하 “계약”)의 조건이 상충하는 경우 상충하는 범위 내에서만 본 SLA 의 조건이 적용됩니다. 본 서비스 수준 계약서에 대문자로 표기되었으나 정의되지 않은 용어는 계약서에 명시된 의미를 갖습니다.

## SLA

AWS 는 Amazon EBS 와 관련하여 두 가지 SLA 약정을 체결합니다. (1) 여러 AZ 또는 리전에 배포된 EBS 볼륨을 관리하는 리전 수준의 SLA 와 (2) EBS 볼륨을 개별적으로 관리하는 볼륨 수준 SLA 입니다.

### 리전 수준 SLA

실행 중인 모든 볼륨이 동일한 리전에서 두 개 이상의 AZ(특정 리전에 AZ 가 하나만 있는 경우 최소 두 개 리전)에 동시에 배포된 상태에서 Amazon EBS 를 사용하는 경우, AWS 는 월별 청구 주기 동안 아래 표와 같이 월간 가동률로 각 AWS 리전에 대해 Amazon EBS 를 사용할 수 있도록 상업적으로 합리적인 노력을 기울일 것입니다(이하 “리전 수준 SLA”).

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

### 볼륨 수준 SLA

각 Amazon EBS 볼륨(이하 “단일 EBS 볼륨”)에 대해 AWS 는 월별 청구 주기(이하 “볼륨 수준 SLA”) 동안 아래 표와 같이 월별 청구 주기 동안 아래 표와 같이 볼륨 수준 가동률로 단일 EBS 볼륨을 사용할 수 있도록 상업적으로 합리적인 노력을 기울일 것입니다(이하 “볼륨 수준 SLA”).

볼륨 수준 가동률

서비스 크레딧 백분율

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

## 서비스 크레딧

서비스 크레딧은 리전 수준 SLA 또는 볼륨 수준 SLA 를 충족하지 못한 영향을 받는 AWS 리전에서 해당 Amazon EBS 볼륨에 대한 월간 청구서의 백분율로 계산됩니다.

서비스 크레딧은 사용자가 지불해야 하는 향후 Amazon EBS 결제 시에만 적용됩니다. 당사는 재량에 따라 비가용성이 발생한 대금 청구 주기에 귀하가 지불한 신용카드로 서비스 크레딧을 발행할 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.

## 크레딧 요청 및 지불 절차

서비스 크레딧을 받으려면 [AWS 지원 센터에 사례를 개시하고](#) 요청서를 제출해야 합니다. 특정 단일 EBS 볼륨에 대한 리전 수준 SLA 와 볼륨 수준 SLA 에 따른 청구를 결합하거나 누적할 수 없습니다. 크레딧 요청은 해당 사건이 발생한 후 두 번째 청구 주기가 끝날 때까지 접수해야 하며, 리전 수준 SLA 와 볼륨 수준 SLA 에 대해 아래에 나와 있는 각 정보를 반드시 기재해야 합니다.

- i. 제목에 “Amazon EBS SLA 크레딧 요청”이라고 기재
- ii. 청구하는 각 비가용 사건이 발생한 날짜, 시간, 영향을 받은 AWS 리전
- iii. Amazon EBS 볼륨에 대한 리소스 ID
- iv. 오류를 기록하고 청구 대상 중단 시간을 입증하는 요청 로그\*\*

**\*\* 기밀 또는 민감한 정보는 별표로 바꾸십시오.**

당사에서 해당 SLA 에 따른 청구를 확인하면, 당사는 요청이 확인된 달의 다음 청구 주기 내에 서비스 크레딧을 지급합니다.

요청받은 사항 및 위에서 요구한 기타 정보를 제공하지 않으면 서비스 크레딧을 받을 자격이 박탈됩니다. 계약에 달리 명시되지 않는 한, 본 SLA 는 당사에서 Amazon EBS 를 제공하지 못하거나 성능이 저하되거나 기타 장애가 발생한 경우 사용자의 유일하고 배타적인 구제 수단과 AWS 의 유일하고 배타적인 의무를 규정합니다.

## Amazon EBS SLA 제외 사항

각 리전 수준 SLA 와 볼륨 수준 SLA 는 직간접적으로 (i) 불가항력적 사건이나 해당 포함된 서비스의 경계 지점을 벗어난 인터넷 접속 또는 이와 관련된 문제를 포함하여 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 발생하는 경우, (ii) 복구 볼륨을 인식 또는 전환하지 않거나 리소스 상태 문제에 대응하지 않는 등 사용자의 자발적인 작위 또는 부작위로 인해 발생하는 경우, (iii) 사용자의 장비,

소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생하는 경우, (iv) 계약에 따라 당사가 사용자의 Amazon EBS 사용 권한을 일시 중지 또는 종료한 경우(이하 “Amazon EBS SLA 제외 사항”으로 총칭함)에는 Amazon EBS의 비가용성, 일시 중단 또는 해지 또는 기타 Amazon EBS 성능 문제에는 적용되지 않습니다. 월간 가동률 또는 볼륨 수준 가동률 계산에 사용된 요인 외 다른 요인으로 인해 가용성이 영향을 받은 경우 당사는 자체 재량으로 해당 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.
- “볼륨 수준 가동률”은 100%에서 단일 EBS 볼륨이 사용 불가능 상태에 있었던 월 동안의 시간(분)의 백분율을 빼서 계산합니다.
- “월간 가동률”은 해당 월에 Amazon EBS가 비가용 상태였던 분당 시간의 분백율을 100%에서 빼서 계산합니다.
- “서비스 크레딧”은 아래 명시된 바에 따라 계산된 달러 크레딧으로, 대상 계정으로 환급할 수 있습니다.
- “가용 불가능” 및 “비가용성”은 다음을 의미합니다.
  - 리전 수준 SLA의 경우, 동일한 AWS 리전에 있는 두 개 이상의 AZ(또는 AWS 리전에 AZ가 하나만 있는 경우 그 AZ와 다른 AWS 리전의 AZ)에 사용된 모든 연결된 볼륨이 대기열에 IO가 보류된 상태에서 읽기 및 쓰기 IO 수행이 영(0)일 경우입니다.
  - 볼륨 수준 SLA의 경우 단일 EBS 볼륨은 대기열에 대기 중인 IO와 함께 읽기 쓰기 IO를 0으로 수행합니다.