

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.

# Amazon Application Recovery Controller 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2024년 08월 15일

본 Amazon Application Recovery Controller 서비스 수준 계약(이하 “SLA”)은 Application Recovery Controller 사용을 규율하는 정책으로, Amazon Application Recovery Controller를 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 대문자로 표시된 용어는 계약에 명시된 의미를 가집니다.

## 서비스 약정

AWS는 월별 청구 주기 동안 월간 가동률 100%로 각 Amazon Application Recovery Controller Cluster를 제공하기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 기울일 것입니다(이하 “서비스 약정”). Amazon Application Recovery Controller Cluster가 서비스 약정을 충족하지 못하는 경우, 사용자는 아래 설명된 대로 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

## 서비스 크레딧

서비스 크레딧은 아래 표에 따라 서비스 약정이 충족되지 않은 월별 청구 주기 동안 영향을 받은 Amazon Application Recovery Controller Cluster에 대해 사용자가 지불한 총 요금의 백분율로 계산됩니다.

월간 가동률	서비스 크레딧 백분율
100% 미만, 99.99% 이상	10%
99.99% 미만, 99.95% 이상	30%
99.95% 미만	100%

서비스 크레딧은 사용자가 지불해야 하는 장래의 Amazon Application Recovery Controller요금에만 적용됩니다. 당사는 자체 재량에 따라 비가용성이 발생한 청구 주기에 사용자가 결제 시 사용한 신용카드로 서비스 크레딧을 발급할 수도 있습니다. 서비스 크레딧으로는 AWS로부터 환불 또는 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, Amazon Application Recovery Controller의 비가용성, 작동 불능 또는 그 밖에 당사가 이를 제공하지 못하는 경우에 대해 사용자가 가지는 유일하고도 배타적인 권리구제수단은 본 SLA 약관에 따라 서비스 크레딧(자격이 있는 경우)을 받는 것뿐입니다.

### 크레딧 요청 및 지급 절차

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

- i. 제목줄에 “SLA 크레딧 요청”이라는 문구
- ii. 사용자가 청구하는 각각의 비가용성 사건이 발생한 날짜와 시각, 그리고 영향을 받은 Amazon Application Recovery Controller Cluster
- iii. 오류가 기록되고 사용자가 청구하는 가동 불능을 증명하는 요청 로그(모든 기밀 또는 민감한 정보는 로그에서 삭제하거나 별표로 대체해야 함).

크레딧을 요청한 월간 가동률을 당사에서 확인했을 때 서비스 약정보다 낮은 경우, 당사는 요청이 접수된 달의 다음 청구 주기 내에 서비스 크레딧을 지급합니다. 요청서 및 위에 명시된 기타 정보를 제공하지 않을 경우 서비스 크레딧을 받을 수 있는 자격을 상실합니다.

### Amazon Application Recovery Controller SLA 제외 사항

Amazon Application Recovery Controller의비가용, 일시 정지나 종료, 또는 그 밖의 어떠한 Amazon Application Recovery Controller 성능 문제이든 그것이 (i) 불가항력적 사유나 Amazon Application Recovery Controller의 분계점을 벗어난 인터넷 접속 또는 관련 문제를 포함하여, 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 발생한 경우, (ii) 사용자 또는 제3자의 작위 또는 부작위로 인해 초래된 경우, (iii) AWS 사이트에 있는 [Amazon Application Recovery Controller 문서](#)에 설명된 지침 및 모범 사례를 따르지 않아 발생한 경우, (iv) 사용자 및/또는 제3자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생한 경우(당사가 직접 관리 하에 있는 제3자 장비는 제외), (v) 계약에 따라 Amazon Application Recovery Controller를 사용할 수 있는 사용자의 권리를 당사가 정지 또는 해지함으로 인해 발생한 경우, 또는 (vi) 라우팅 제어 업데이트와 관련하여 사용자의 Cluster에 있는 모든 엔드포인트에 대해 지속적으로 API 호출을 시도하지 않은 기간 동안 발생한 경우(예: , [https://host\\*.ap-northeast-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1](https://host*.ap-northeast-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1), [https://host\\*.ap-southeast-2.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1](https://host*.ap-southeast-2.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1), [https://host\\*.eu-west-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1](https://host*.eu-west-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1), [https://host\\*.us-west-2.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1](https://host*.us-west-2.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1), and [https://host\\*.us-east-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1](https://host*.us-east-1.cluster.route53-recovery-cluster.amazonaws.com/v1))에는 (이하 “Amazon Application Recovery Controller SLA 제외 사항”으로 총칭함) 서비스 약정은 적용되지 않습니다. 월간 가동률 계산에 사용되는 요인이 아닌 다른 요인에 의해 가용성이 영향을 받은 경우, 당사는 자체 재량으로 그러한 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발급할 수 있습니다.

## 정의

- “가용성 영역(Availability Zone)” 및 “AZ”는 AWS 리전 코드 다음에 오는 문자 식별자로 식별된 AWS 리전 (예: us-west-1a) 내의 격리된 위치를 의미합니다.
- “Cluster”는 하나 이상의 라우팅 제어 상태를 업데이트하거나 가져오기 위해 API 호출을 실행할 수 있는 중복된 리전 엔드포인트 세트입니다.
- “라우팅 제어”는 애플리케이션 트래픽을 특정 AWS 리전 또는 가용성 영역으로 라우팅할지 여부를 사용자가 제어할 수 있도록 해주는 스위치입니다.
- “월간 가동률”은 해당 월에 Cluster 가 비가용성 상태였던 분당 시간의 분백율을 100%에서 빼는 방식으로 계산합니다. 월간 가동률 측정 시 Amazon Application Recovery Controller SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생하는 비가용성은 제외됩니다.

- “서비스 크레딧”은 위에 명시된 대로 계산되는 달러 크레딧으로서, 이는 자격 있는 계정으로 환급합니다.
- “비가용” 및 “비가용성”은 1분 동안 Cluster의 모든 엔드포인트에 대해 연속적으로 이루어진 모든 유효한 API 호출이 2xx 성공 코드를 생성하지 못한 경우를 의미합니다. 1분 동안 Cluster의 모든 엔드포인트에 대해 유효한 API 호출이 지속적으로 시도되지 않거나 1분 동안 Cluster 엔드포인트에 대한 API 호출이 없는 경우, Cluster는 그 1분 동안 가용 상태인 것으로 간주됩니다.