

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

AWS Cloud WAN 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 7월 27일

본 AWS Cloud WAN 서비스 수준 계약(본 “SLA”)은 AWS Cloud WAN (“Cloud WAN”)의 이용에 적용되는 정책이며 Cloud WAN 을 이용하는 각 계정에 별도로 적용됩니다. 본 SLA 의 약관과 [AWS 고객 계약](#)의 약관 또는 귀하의 서비스 사용에 적용되는 당사와의 기타 계약(이하 “계약”)이 상충하는 경우, 본 SLA 의 약관이 적용되지만 상충되는 범위에 한정되어 적용됩니다. 본 문서에 사용되었지만 정의되지 않은 대문자 용어는 계약에 명시된 의미를 가집니다.

SLA

AWS 는 Cloud WAN 을 위해 두 가지 SLA 를 체결합니다. (1) 다중 AZ Cloud WAN SLA - Amazon Virtual Private Cloud(“VPC”)에 연결된 모든 Cloud WAN 첨부물이 여러 AZ 에 걸쳐 배치되는 경우 각 배치에 적용됨, (2) 단일 AZ Cloud WAN SLA - VPC 에 연결된 하나 이상의 Cloud WAN 첨부물이 단일 AZ 에 배치되는 경우 각 배치에 적용됨.

다중 AZ Cloud WAN SLA

VPC 에 연결된 모든 Cloud WAN 첨부물이 둘 이상의 AZ 에 걸쳐 동시에 배치되는 경우(“다중 AZ Cloud WAN”), AWS 는 상업적으로 합리적인 노력을 기울여 각 다중 AZ Cloud WAN 배치를 월별 청구 주기 동안 아래 표에 표시된 월간 가동률로 이용 가능하게 합니다(“다중 AZ Cloud WAN SLA”).

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

단일 AZ Cloud WAN SLA

VPC 에 연결된 하나 이상의 Cloud WAN 첨부물이 단일 AZ 에 배치되는 경우(“단일 AZ Cloud WAN”), AWS 는 상업적으로 합리적인 노력을 기울여 각 단일 AZ Cloud WAN 배치를 월별 청구 주기 동안 아래 표에 표시된 단일 AZ Cloud WAN 가동률로 이용 가능하게 합니다(“단일 AZ Cloud WAN SLA”).

단일 AZ Cloud WAN 가동률	서비스 크레딧 백분율
---------------------	-------------

99.9% 미만, 99.0% 이상	10%
99.0% 미만, 95.0% 이상	25%
95.0% 미만	100%

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 적용 가능한 SLA 가 충족되지 않은 해당 AWS 지역에서 월별 청구 주기 동안 해당 Cloud WAN 첨부물에 지불한 총 청구액의 백분율로 계산됩니다.

서비스 크레딧은 귀하가 지불해야 하는 향후 Cloud WAN 결제에 대해서만 적용됩니다. 당사의 재량으로 서비스 크레딧은 사용이 불가능한 결제 주기에 대해 지불한 신용 카드에 발행될 수 있습니다. 서비스 크레딧으로 AWS에서 환불 또는 기타 결제를 받을 수 없습니다. 서비스 크레딧은 해당 월별 청구 주기에 대한 크레딧 금액이 1 달러(\$1 USD)를 초과하는 경우에만 적용 및 발급됩니다. 서비스 크레딧은 다른 계정으로 이전하거나 이런 계정에 적용할 수 없습니다. 계약에 달리 명시되어 있지 않는 한, Cloud WAN을 제공하지 못하거나 사용할 수 없는 경우, 또는 기타 비가용성에 대한 귀하의 유일하고 배타적인 구제책은 본 SLA의 조건에 따라 서비스 크레딧(적격한 경우)을 받는 것입니다.

크레딧 요청 및 지급 절차

서비스 크레딧을 받으려면, AWS 지원 센터에서 사건을 열어서 청구를 제출해야 합니다. 특정 Cloud WAN 배치에 대해 다중 AZ Cloud WAN SLA 와 단일 AZ Cloud WAN SLA에 따른 청구를 결합 또는 누적할 수 없습니다. 요청은 사고가 발생한 후 두 번째 청구 주기가 끝날 때까지 당사에 접수되어야 하며 적용 가능한 다중 AZ Cloud WAN SLA 및 단일 AZ Cloud WAN SLA에 대해 아래 특정된 정보를 포함해야 합니다.

- 제목줄에 “Cloud WAN SLA 크레딧 요청”이라는 문구,
- 귀하가 주장하는 각 사용 불능 사건의 일시,
- 해당 Core Network Edge ARN 및 Core Network 첨부물 ID,
- 서비스 크레딧을 청구하는 청구 주기 및 AWS 지역,
- 오류가 기록되고 청구하는 사용 불능을 증명하는 로그.**

**이러한 로그에 기밀 또는 민감한 정보가 있을 경우 별표로 대체해 주십시오

적용 가능한 SLA에 따른 청구를 당사가 확인하면, 당사는 요청이 확인된 달의 다음 한 청구 주기 내에 서비스 크레딧을 발급합니다. 요청받은 사항 및 위에서 요구한 기타 정보를 제공하지 않으면 서비스 크레딧을 받을 자격이 박탈됩니다.

AWS Cloud WAN 서비스 SLA 적용 예외

각 SLA 는 Cloud WAN 이 사용 불가하거나, 일시 중단되거나, 종료될 경우, 혹은 기타
직간접적 Cloud WAN 성능 문제가 있을 경우에는 적용되지 않습니다. (i) 불가항력
사건이나 인터넷 접속 또는 Cloud WAN 의 경계 지점을 벗어난 관련 문제들을 포함하여
당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인들로 인한 경우, (ii) 귀하의 작위 또는 부작위로 인한
경우(예: Core Network, Core Network Edge, Core Network 정책 표, VPC 보안 그룹,
VPC 경로 표, VPC 구성, 혹은 여하한 자격증명 설정 등을 잘못 구성), (iii) 귀하의 장비,
소프트웨어 또는 기타 기술로 인한 경우, (iv) 귀하가 지침을 따르지 않거나 AWS
사이트의 Cloud WAN 설명서에 기술된 제한 사항 초과로 인한 경우, 또는 (v) 계약에
따라 Cloud WAN 을 이용할 권리의 일시 중단 또는 종료로 인한 경우(총칭하여, “AWS
Cloud WAN SLA 적용 예외”). 월간 가동률 또는 적용 가능한 단일 AZ Cloud WAN 가동률
계산에 사용되는 요인이 아닌 다른 요인에 의해 가용성이 영향을 받은 경우, 당사는 자체
재량으로 그러한 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발행할 수 있습니다.

정의

- “가용성 구역(Availability Zone)” 및 “AZ”는 AWS 지역 코드 다음에 오는 문자
식별자로 식별된 AWS 지역 내의 격리된 위치를 의미합니다(예: us-west-1a).
“월간 가동률”은 적용 가능한 다중 AZ Cloud WAN 을 사용할 수 없는 월별 청구
주기의 백분율을 100%에서 빼서 계산됩니다. 적용 가능한 다중 AZ Cloud
WAN 이 해당 월의 일부에 대해서만 구성된 경우, 다중 AZ Cloud WAN 은
구성되지 않은 해당 월의 부분에 대해 100% 가용 상태로 추정됩니다.
- “서비스 크레딧”은 달러 크레딧으로 위에 명시된 대로 계산되며, 적격의 계정에
크레딧이 적용됩니다.
- “단일 AZ Cloud WAN 가동률”은 적용 가능한 단일 AZ Cloud WAN 을 사용할 수
없는 월별 청구 주기의 백분율을 100%에서 빼서 계산됩니다. 적용 가능한 단일
AZ Cloud WAN 이 해당 월의 일부에 대해서만 구성된 경우, 단일 AZ Cloud
WAN 은 구성되지 않은 해당 월의 부분에 대해 100% 가용 상태로 추정됩니다.
- “사용 불능” 및 “비가용성”은 다음을 의미합니다.
 - 다중 AZ Cloud WAN SLA 의 경우, 모든 다중 AZ Cloud WAN 첨부물을
통해 VPC 와 연결하려는 모든 시도가 연속 120 초를 넘는 기간 동안 실패할
때, 그러한 모든 Cloud WAN 첨부물이 둘 이상의 가용성 구역에 배치될
때를 의미합니다.
 - 단일 AZ Cloud WAN SLA 의 경우, 모든 단일 AZ Cloud WAN 첨부물을
통해 VPC 와 연결하려는 모든 시도가 연속 120 초를 넘는 기간 동안 실패할
때를 의미합니다.