

아래의 번역은 참고용으로만 제공됩니다. 이 번역본과 최종 업데이트된 영어 버전 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함) 영어 버전이 우선합니다.

AWS Firewall Manager 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 5월 2일

본 AWS Firewall Manager 서비스 수준 계약("SLA")은 AWS Firewall Manager 사용을 규율하는 정책이며 AWS Firewall Manager를 사용하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다. 본 SLA의 약관과 [AWS 고객 계약](#)의 약관 또는 귀하가 당사 서비스를 이용할 때 적용되는 기타 계약(이하 "계약")이 상충하는 경우, 상충되는 범위에 한정하여 본 SLA의 약관이 적용됩니다. 본 문서에 사용되었지만 정의되지 않은 대문자 용어는 계약에 명시된 의미를 갖습니다.

서비스 약정

AWS는 어느 월별 청구 주기 중에도 해당 월간 가동률로 AWS Firewall Manager를 사용할 수 있도록 상업적으로 합리적인 노력을 기울일 것입니다("서비스 약정"). AWS Firewall Manager가 서비스 약정을 충족하지 못하는 경우, 사용자는 아래에 설명된대로 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 아래 표에 따라 서비스 약정이 충족되지 않은 월별 청구 주기 동안 사용자가 AWS Firewall Manager에 대해 사용자가 지불한 총 요금의 백분율로 계산됩니다.

아래에 달리 명시되지 않은 모든 요청의 경우:

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 사용자가 지불해야 하는 장래의 AWS Firewall Manager 결제에만 적용됩니다. 당사는 재량으로 서비스 약정을 충족하지 못한 청구 주기에 대해 사용자가 결제 시 사용한 신용카드로 서비스 크레딧을 발행할 수도 있습니다. 서비스 크레딧으로는 AWS에서 환불 받거나 기타 지급을 받을 수 없습니다. 서비스 크레딧은 해당 월별 청구 주기에 대한 크레딧 금액이 1달러(\$1 USD)를 초과하는 경우에만 적용 및 발행됩니다. 서비스 크레딧은 다른 계정으로 이전하거나 다른 계정에 적용할 수 없습니다. AWS 계약에 달리 명시되어 있지 않는 한, AWS Firewall Manager를 사용할 수 없거나 작동하지 않거나 또는 그 밖에 당사가 이를 제공하지 못하는 경우에 대해 사용자가 가지는 유일하고도 배타적인 권리구제수단은 본 SLA의 조건에 따라 서비스 크레딧(자격이 되는 경우에 한함)을 받는 것뿐입니다.

크레딧 요청 및 결제 절차

서비스 크레딧을 받으려면, [AWS 지원 센터에서 케이스를 열어](#) 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) 제목 줄에 “SLA 크레딧 요청”이라는 단어
- (ii) 크레딧 요청이 행해지는 AWS 계정 ID, 서비스 약정을 충족하지 못한 AWS Firewall Manager API 엔드포인트, 사용자가 청구하는 오류율이 영(0)이 아닌 각 사건의 발생 날짜 및 시간
- (iii) 요청 ID와 청구하는 가동 불능을 입증하는 오류가 기록된 요청 로그(모든 기밀 또는 민감한 정보는 로그에서 제거하거나 별표로 대체해야 함)

해당 요청을 하는 달의 월간 가동률을 당사가 확인했을 때 해당 서비스 약정보다 낮은 경우, 당사는 사용자의 요청을 당사가 확인한 달의 다음 청구 주기 내에 서비스 크레딧을 발행할 것입니다. 크레딧 요청서 및 위에 명시된 기타 정보를 제공하지 않을 경우 서비스 크레딧을 받을 자격이 상실됩니다.

AWS Firewall Manager SLA 제외 사항

AWS Firewall Manager 의 비가용성, 중단이나 종료 또는 기타 AWS Firewall Manager 성능 문제가 (i) 불가항력적 사유 또는 AWS Firewall Manager 서비스의 분계점을 벗어난 인터넷 접속 또는 관련 문제를 포함하여, 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 초래된 경우, (ii) AWS 사이트에 문서화된 [AWS Firewall Manager API 작업](#)과 관련이 없거나 그 작업에 영향을 미치지 않는 경우, (iii) AWS 사이트의 [AWS Firewall Manager 사용자 가이드](#)에 설명된 모범 사례를 사용자가 따르지 않아 발생한 경우, (iv) 사용자의 작위 또는 부작위로 인해 발생한 경우, (v) 사용자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생한 경우, 또는 (vi) AWS계약에 따라 AWS Firewall Manager를 사용할 수 있는 사용자의 권리를 당사가 정지 또는 해지함으로 인해 발생한 경우에는 (총칭하여 "AWS Firewall Manager SLA 제외 사항") 서비스 약정이 적용되지 않습니다.

오류율 계산에 사용되는 요인이 아닌 다른 요인에 의해 가용성이 영향을 받은 경우, 당사는 자체 재량으로 해당 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발행할 수 있습니다.

정의

- “오류”는 500 또는 503 오류 코드를 반환하는 AWS Firewall Manager API 요청입니다.
- “오류율”은 AWS Firewall Manager API가 반환한 총 내부 오류의 수를 어느 특정 AWS 리전에서의 5분 간격 동안의 해당 요청 유형의 총 요청 수로 나눈 값을 의미합니다. 각 AWS Firewall Manager 관리자 계정의 오류율은 월별 청구 주기에서 각 5분 간격에 대한 백분율로 계산됩니다. 오류 발생 건수 계산에는 AWS Firewall Manager SLA 제외 사항으로 인해 직접 또는 간접적으로 발생하는 오류는 포함되지 않습니다.
- “월간 가동률”은 월별 청구 주기에서 5분 간격마다 발생한 평균 오류율을 100%에서 차감하는 방식으로 계산합니다.
- “서비스 크레딧”은 달러 크레딧으로 위에 명시된 대로 계산되며, 자격 있는 AWS Firewall Manager 계정에 지급됩니다.