

아래 번역본은 정보 제공 목적으로만 제공되는 것입니다. 이 번역본과 최종 업데이트된 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함)에는, 영문본이 우선합니다.

Amazon Neptune 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2024년 1월 10일

본 Amazon Neptune 서비스 수준 계약(이하 “SLA”)은 Amazon Neptune(“Neptune”) 사용을 규율하는 정책으로 Neptune를 사용하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다. 본 SLA의 조건과 [AWS 고객 계약](#) 또는 사용자가 당사 서비스를 사용할 때 적용되는 당사와의 기타 계약(이하 “계약”)의 조건이 상충하는 경우, 그 상충하는 범위에 한정하여 본 SLA의 조건이 적용됩니다. 본 문서에 사용되었지만 정의되지 않은 대문자로 표시된 용어는 계약에 명시된 의미를 갖습니다.

SLA

AWS는 Amazon Neptune에 대해 두 가지 SLA 약정을 체결합니다: (1) 다중 AZ DB 인스턴스, 다중 AZ DB 클러스터 및 다중 AZ 그래프 SLA, (2) 단일 DB 인스턴스 및 단일 AZ 그래프 SLA.

다중 AZ DB 인스턴스, 다중 AZ DB 클러스터 및 다중 AZ 그래프 SLA

AWS는 모든 월별 청구 주기 동안 아래 표에 표시된 월간 가동률로 각 다중 AZ DB 인스턴스, 다중 AZ DB 클러스터 및 다중 AZ 그래프를 제공하기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 기울일 것입니다("다중 AZ DB 인스턴스, 다중 AZ DB 클러스터 및 다중 AZ 그래프 SLA"):

월간 가동률	서비스 크레딧 백분율
99.9% 미만, 99.0% 이상	10%
99.0% 미만, 95.0% 이상	25%
95.0% 미만	100%

단일 DB 인스턴스 및 단일 AZ 그래프 SLA

AWS는 모든 월별 청구 주기 동안 아래 표에 표시된 대로 각 단일 DB 인스턴스 및 단일 AZ 그래프를 단일 DB 인스턴스 및 단일 AZ 그래프 가동률로 제공하기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 기울일 것입니다("단일 DB 인스턴스 및 단일 AZ 그래프 SLA"):

단일 DB 인스턴스 가동률	서비스 크레딧 백분율
99.5% 미만, 99.0% 이상	10%
99.0% 미만, 95.0% 이상	25%
95.0% 미만	100%

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 **SLA**가 충족되지 않은 월별 청구 주기 동안 영향을 받는 AWS 리전에서(해당되는 경우) 다중 AZ DB 인스턴스, 다중 AZ DB 클러스터 및 다중 AZ 그래프 **SLA**를 충족시키지 않은 다중 AZ DB 인스턴스, 다중 AZ DB 클러스터 또는 다중 AZ 그래프에 대해(해당되는 경우), 혹은 단일 DB 인스턴스 및 다중 AZ 그래프 **SLA**를 충족시키지 않은 단일 DB 인스턴스 및 단일 AZ 그래프 인스턴스에 대해, 사용자가 지불한 요금의 백분율로 계산됩니다.

서비스 크레딧은 사용자가 지불해야 하는 향후 **Neptune** 결제에만 적용됩니다. 당사의 재량으로 서비스 크레딧은 가용이 불가능한 결제 주기에 대해 지불한 신용 카드에 발행될 수 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, **Neptune**의 비가용성, 작동 불능, 또는 기타 당사가 **Neptune**을 제공하지 못하는 경우 사용자의 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 센터에서 케이스를 열어](#) 청구서를 제출해야 합니다. 사용자의 요청은 사건이 발생한 후 두 번째 청구 주기가 끝날 때까지 당사에 접수되어야 하며, 해당 **SLA**에 대해 아래에 명시된 정보를 포함해야 합니다:

- i. 제목 줄에 “Amazon Neptune SLA 크레딧 요청”이라는 문구
- ii. 사용자가 주장하는 각 가용 불능 사건의 날짜 및 시간
- iii. 영향을 받는 단일 DB 인스턴스, 단일 AZ 그래프, 다중 AZ DB 인스턴스, 다중 AZ DB 클러스터 또는 다중 AZ 그래프의 DB 인스턴스/클러스터/그래프 식별자 및 AWS 리전
- iv. 오류가 기록되고 청구하는 가동 불능을 증명하는 요청 로그(모든 기밀 또는 민감한 정보는 로그에서 제거하거나 별표로 대체해야 함)

적용 가능한 **SLA**에 따른 청구를 당사가 확인하면, 당사는 요청이 발생한 달의 다음 청구 주기 내에 서비스 크레딧을 발급합니다. 요청 받은 정보와 그 밖에 위에서 요구하는 정보를 제공하지 않으면 서비스 크레딧을 받을 수 있는 자격이 상실됩니다.

Neptune SLA 제외 사항

서비스 약정은 다음 사유에 의해 직간접적으로 발생한 **Neptune**의 비가용성, 중단 또는 해지, 또는 기타 **Neptune** 성능 문제에는 적용되지 않습니다: (i) 불가항력적 사건이나 **Neptune**의 분계점을 벗어난 인터넷 접속 또는 관련 문제를 포함하여, 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 발생한 경우, (ii) 사용자의 자발적인 작위 또는 부작위로 인해 발생한 경우, (iii) [버스트 가능한 일반 용도 인스턴스](#)에 속하는 노드에서 발생한 경우, (iv) 사용자가 **Neptune** 사용자 가이드에 설명된 [모범 관행](#)을 따르지 않아 발생한

경우, (v) 사용자의 데이터베이스 작업 부하에 대한 IO 용량이 부족하여 복구 시간이 길어지는 문제가 발생한 경우, (vi) 사용자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생한 경우, 또는 (vii) 계약에 따라 Neptune을 사용할 사용자의 권리를 당사가 정지 및 해지하여 발생한 경우.

월간 가동률 또는 단일 DB 인스턴스 및 단일 AZ 그래프 가동률 계산에 명시적으로 사용되는 요인이 아닌 다른 요인으로 인해 가용성이 영향을 받은 경우, 당사는 자체 재량으로 해당 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 지급할 수 있습니다.

정의

- “가용성 구역(Availability Zone)”은 AWS 지역 코드 다음에 오는 문자 식별자로 식별된 AWS 지역 내의 격리된 위치를 의미합니다(예: us-west-1a).
- 주어진 단일 DB 인스턴스 또는 단일 AZ 그래프의 “단일 DB 인스턴스 및 단일 AZ 그래프 가동률”은 월별 청구 주기 동안 단일 DB 인스턴스 또는 단일 AZ 그래프가 “가용 불가능한” 상태였던 1분 간격의 백분율을 100%에서 빼서 계산합니다. 해당 월에서 일부 기간 동안만 단일 DB 인스턴스 또는 단일 AZ 그래프를 실행한 경우, 해당 월의 실행하지 않은 기간 동안에는 단일 DB 인스턴스 또는 단일 AZ 그래프가 100% 가용한 것으로 간주됩니다.
- 특정 다중 AZ DB 인스턴스, 다중 AZ DB 클러스터 또는 다중 AZ 그래프의 “월간 가동률”은 월별 청구 주기 동안 다중 AZ DB 인스턴스, 다중 AZ DB 클러스터 또는 다중 AZ 그래프가 “가용 불가능한” 상태였던 1분 간격의 백분율을 100%에서 빼서 계산합니다. 해당 달의 일부에 대해서만 해당 다중 AZ DB 인스턴스, 다중 AZ DB 클러스터 또는 다중 AZ 그래프를 실행한 경우, 해당 달 중에서 실행하지 않은 부분의 다중 AZ DB 인스턴스, 다중 AZ DB 클러스터 또는 다중 AZ 그래프는 100% 가용한 것으로 간주됩니다.
- “다중 AZ DB 인스턴스”는 다중 AZ 배포 옵션이 선택된 Neptune 데이터베이스 인스턴스입니다.
- “다중 AZ 그래프”는 다른 AZ에 하나 이상의 복제본이 있는 Neptune Analytics 그래프를 의미합니다.
- “다중 AZ DB 클러스터”는 둘 이상의 AWS 가용성 구역에서 둘 이상의 Neptune 인스턴스로 구성된 Neptune 클러스터를 의미합니다.
- “단일 DB 인스턴스”는 사용자가 다중 AZ 배포에 대해 “아니요” 옵션을 선택한 Neptune 데이터베이스 인스턴스를 의미합니다.
- “단일 AZ 그래프”는 사용자가 다른 AZ에서 “0”개의 복제본을 선택한 Neptune Analytics 그래프를 의미합니다.
- “서비스 크레딧”은 위에 명시된 대로 계산되는 달러 크레딧으로서, 이는 자격이 있는 계정으로 환급됩니다.
- “가용 불능” 및 “비가용성”은 해당 실행 중인 단일 DB 인스턴스, 단일 AZ 그래프, 다중 AZ DB 인스턴스, 다중 AZ DB 클러스터 또는 다중 AZ 그래프 엔드포인트에 대한 모든 연결 요청이 1분 간격 동안 실패함을 의미합니다.