

아래 번역은 정보 제공 목적만을 위한 것입니다. 이 번역본과 최종적으로 업데이트된 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함), 영문본이 우선합니다.

AWS Network Firewall 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 5월 4일

본 AWS Network Firewall 서비스 수준 계약(본 “SLA”)은 AWS Network Firewall 사용을 규율하는 정책으로, AWS Network Firewall을 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 어느 월별 청구 주기 중에도 각 AWS 리전에서 월간 가동률이 99.99% 이상인 AWS Network Firewall을 제공하기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 기울일 것입니다(이하 “서비스 약정”). AWS Network Firewall이 서비스 약정을 충족하지 않는 경우, 사용자는 아래에 설명된대로 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 해당 AWS 리전에서 특정 월 동안의 AWS Network Firewall에 대해 사용자가 지불한 엔드포인트 시간당 요금의 백분율로 계산되고, 데이터 처리 요금은 제외하며, 아래 표에 따릅니다.

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

서비스 크레딧은 사용자가 지불해야 하는 장래의 AWS Network Firewall 결제에만 적용됩니다. 당사의 자체 재량으로 서비스 크레딧은 비가용성이 발생한 청구 주기에

아래 번역은 정보 제공 목적만을 위한 것입니다. 이 번역본과 최종적으로 업데이트된 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함), 영문본이 우선합니다.

대해 사용자가 결제 시 사용한 신용카드로 발급될 수도 있습니다. 서비스 크레딧으로는 AWS에서 환불을 받거나 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 적용할 수 없습니다. 계약에 달리 명시되어 있지 않는 한, AWS Network Firewall의 비가용성이나 작동불능 또는 그 밖에 당사가 이를 제공하지 못하는 경우에 대해 사용자가 가지는 유일하고도 배타적인 권리구제수단은 본 SLA 약관에 따라 서비스 크레딧(자격이 되는 경우)을 받는 것뿐입니다.

크레딧 요청 및 지급 절차

서비스 크레딧을 받으려면, [AWS 지원 센터에서 사건을 열어서](#) 청구서를 제출해야 합니다. 자격을 갖추기 위해서는 사건이 발생한 후에 있는 두 번째 청구 주기가 끝날 때까지 크레딧 요청이 당사에 접수되어야 하고 그 요청서에는 다음 사항이 포함되어야 합니다.

1. 제목줄에 “SLA 크레딧 요청”이라는 문구
2. 사용자가 주장하는 각 비가용성 사건에 대한 구체적인 일시
3. 영향을 받은 방화벽
4. 오류가 기록되고 사용자가 청구하는 가동 불능을 증명하는 로그(모든 기밀 또는 민감한 정보는 로그에서 제거하거나 별표로 대체되어야 함)

월간 가동률이 서비스 약정보다 낮은 것으로 확인되면 당사는 사용자의 요청을 확인한 달의 다음 청구 주기 내에 적절한 서비스 크레딧을 발급할 것입니다. 서비스 크레딧을 요청하지 않거나 요청을 확인하는 데 필요한 기타 정보를 제공하지 않으면 서비스 크레딧을 받을 수 있는 자격이 상실됩니다.

AWS Network Firewall SLA 제외 사항

다음과 같은 경우로 인해 발생한 AWS Network Firewall의 비가용성, 일시 중단이나 종료, 또는 기타 AWS Network Firewall 성능 문제에는 서비스 약정이 적용되지 않습니다. (i)

아래 번역은 정보 제공 목적만을 위한 것입니다. 이 번역본과 최종적으로 업데이트된 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함), 영문본이 우선합니다.

불가항력적 사유이나 AWS Network Firewall의 분계 점을 벗어난 인터넷 접속 또는 이와 관련된 문제를 포함하여 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 발생하는 경우, (ii) 사용자의 작위 또는 (사용자의 방화벽, 라우팅 테이블 또는 기타 AWS 리소스의 부적절한 구성 등), (iii) 사용자 또는 사용자의 장비, 소프트웨어, 네트워크나 기타 기술로 인해 발생하는 경우, (iv) 사용자가 AWS 사이트의 AWS Network Firewall 설명서에 기재된 지침을 준수하지 않거나 제한 범위 내에서 서비스를 이용하지 않아 발생하는 경우, 또는 (v) 계약에 따라 사용자의 AWS Network Firewall 사용권을 당사가 일시 중지 또는 해지함으로 인해 발생하는 경우(총칭하여, “AWS Network Firewall SLA 제외 사항”). 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

- **“배포 시간”**은 해당 방화벽이 청구 월 동안 어느 특정 AWS 리전에서 프로비저닝된 총 시간입니다.
- **“가동 중단 시간”**은 방화벽이 비가용된 월 동안 프로비저닝된 모든 방화벽에 대한 총 누적 배포 시간입니다.
- **“최대 가용 시간”**은 어느 청구 월 동안 AWS 계정에 프로비저닝된 모든 방화벽에 대한 모든 배포 시간의 합계입니다.
- **“월간 가동률”**은 특정 AWS 리전의 특정 AWS 계정에 대한 청구 월에 있어서 최대 가용 시간에서 가동 중단 시간을 뺀 시간을 최대 가용 시간으로 나누어 계산됩니다. 월간 가동률 계산 공식은 다음과 같습니다. 월간 가동률(%) = (최대 가용 시간 - 가동 중단 시간) / 최대 가용 시간
AWS Network Firewall SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생한 가동 중단 시간은 월간 가동률 측정에서 제외됩니다.
- **“서비스 크레딧”**은 위에 명시된 바에 따라 계산된 달러 크레딧으로, 자격 있는 계정으로 환급됩니다.
- 어떤 방화벽으로 라우팅된 모든 패킷을 일정 시간 내에 처리하지 못하는 경우 그 시간 동안 그 방화벽은 **“비가용”** 상태였던 것으로 간주됩니다. 일정 시간 동안

아래 번역은 정보 제공 목적만을 위한 것입니다. 이 번역본과 최종적으로 업데이트된 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함), 영문본이 우선합니다.

방화벽으로 라우팅된 패킷이 전혀 없는 경우에는, 그 방화벽이 그 시간 동안 가용 상태였던 것으로 간주됩니다.