

아래의 번역은 단지 정보 제공 목적으로 제공됩니다. 번역본과 마지막으로 업데이트된 영문본 간에 불일치, 일관되지 않거나 상충하는 내용이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함) 영문본이 우선합니다.

Amazon OpenSearch Service 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2023년 5월 3일

본 Amazon OpenSearch Service 서비스 수준 계약(이하 "SLA")은 Amazon OpenSearch Service 이용을 규율하는 정책으로 Amazon OpenSearch Service를 이용하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다. 본 SLA의 조건과 [AWS 고객 계약](#) 또는 사용자의 서비스 이용에 적용되는 당사와 기타 계약(이하 "계약")의 조건이 상충하는 경우, 본 SLA의 조건 적용되지만 상충되는 범위로 한정됩니다. 본 문서에 사용되었지만 정의되지 않은 대문자 용어는 계약에 명시된 의미를 가집니다.

SLA

AWS는 Amazon OpenSearch Service에 대해 다음 세 가지 SLA를 약정합니다. (1) 3개의 AZ에 걸쳐 배포된 각 Amazon Service 도메인을 관리하고 그 중 하나에 하나 이상의 대기 노드가 배포된 대기 SLA가 있는 다중 AZ, (2) 대기 노드 없이 2개 이상의 AZ에 배포된 각 Amazon OpenSearch Service 도메인을 관리하는 대기 SLA가 없는 다중 AZ, (3) 하나의 AZ로 제한된 각 Amazon OpenSearch Service 도메인을 관리하는 단일 AZ

대기 SLA가 있는 다중 AZ

Amazon OpenSearch Service 도메인이 3개의 AZ에 배포되고 그 중 하나에 하나 이상의 대기 노드가 배포된 경우(이하 "대기 도메인이 있는 다중 AZ"), AWS는 월 청구 주기 동안 각 대기 도메인이 있는 다중 AZ를 대기가 있는 다중 AZ 가동률 최소 99.99% 로 이용할 수 있도록 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다(이하 "대기 SLA가 있는 다중 AZ"). Amazon OpenSearch Service가 대기 SLA가 있는 다중 AZ를 충족하지 못하는 경우, 아래에 설명된 대로 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

대기가 있는 다중 AZ 가동률	서비스 크레딧 백분율
99.99% 미만, 99.9% 이상	10%
99.9% 미만, 95.0% 이상	25%

아래의 번역은 단지 정보 제공 목적으로 제공됩니다. 번역본과 마지막으로 업데이트된 영문본 간에 불일치, 일관되지 않거나 상충하는 내용이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함) 영문본이 우선합니다.

95.0% 미만

100%

대기 SLA가 없는 다중 AZ

대기 노드가 없는 두 개 이상의 AZ에 Amazon OpenSearch Service 도메인을 배포하는 경우(이하 “대기 도메인이 없는 다중 AZ”) AWS는 월 청구 주기 동안 각 대기 도메인이 없는 다중 AZ를 대기가 없는 다중 AZ 가동률 최소 99.9% 로 이용할 수 있도록 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다(이하 “대기 SLA가 없는 다중 AZ”). Amazon OpenSearch Service가 대기 SLA가 없는 다중 AZ를 충족하지 못하는 경우, 아래에 설명된 대로 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

대기가 없는 다중 AZ 가동률

서비스 크레딧 백분율

99.9% 미만, 99.0% 이상

10%

99.0% 미만, 95.0% 이상

25%

95.0% 미만

100%

단일 -AZ SLA

Amazon OpenSearch Service 도메인 배포가 하나의 AZ로 제한되는 경우(이하 “단일 AZ 도메인”), AWS는 월 청구 주기 동안 각 단일 AZ 도메인을 단일 AZ 가동률 최소 99.5%로 이용할 수 있도록 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다(이하 “단일 AZ SLA”). Amazon OpenSearch Service가 단일 AZ SLA를 충족하지 못하는 경우, 아래에 설명된 대로 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

단일AZ 가동률

서비스 크레딧 백분율

99.5% 미만, 99.0% 이상

10%

99.0% 미만, 95.0% 이상

25%

95.0% 미만

100%

서비스 크레딧

아래의 번역은 단지 정보 제공 목적으로 제공됩니다. 번역본과 마지막으로 업데이트된 영문본 간에 불일치, 일관되지 않거나 상충하는 내용이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함) 영문본이 우선합니다.

서비스 크레딧은 해당 SLA가 충족되지 않은 월 청구 주기 동안 사용자가 Amazon OpenSearch Service에 대해 지불한 요금의 백분율로 계산됩니다.

서비스 크레딧은 Amazon OpenSearch Service에 대해 사용자가 향후 지불해야 하는 요금에만 적용됩니다. 당사의 재량으로 서비스 크레딧은 가용이 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 1달러(\$1 USD)를 초과하는 경우에만 적용 및 발급됩니다. 서비스 크레딧은 다른 계정으로 이전하거나 다른 계정에 적용될 수 없습니다. 계약에 달리 명시되어 있지 않는 한, Amazon OpenSearch Service 의 비가용성 또는 불이행, 기타 제공할 수 없는 경우 사용자가 받을 수 있는 유일하고 배타적인 구제책은 본 SLA의 약관에 따라 서비스 크레딧을 받는 것(대상에 해당하는 경우)입니다.

크레딧 요청 및 지급 절차

서비스 크레딧을 받으려면, [AWS 지원 센터에서 케이스를 열어서](#) 요청서를 제출해야 합니다. 특정 Amazon OpenSearch Service 도메인 배포와 관련하여 대기 SLA가 있는 다중 AZ, 대기 SLA가 없는 다중 AZ, 단일 AZ SLA에 따른 청구를 결합하거나 누적할 수 없습니다. 크레딧 요청은 사고가 발생한 후 두 번째 청구 주기가 끝날 때까지 당사에 접수해야 하며, 아래청구서에는 다음 사항을 기재해야 합니다.

모든SLA 요청 시 다음 사항을 반드시 기재해야 합니다.

- (i) 제목에 “SLA 크레딧 요청”이라고 적음
- (ii) 청구하는 각 비가용 사건의 날짜 및 시간
- (iii) 영향을 받는 대기 도메인이 있는 다중 AZ, 대기 도메인이 없는 다중 AZ 또는 단일 AZ 도메인의 이름과 AWS 리전
- (iv) 사용자가 제기하는 가동 중단에 대한 오류를 기록한 요청 로그(기밀 또는 민감한 정보는 제거하거나 별표로 대체해야 함)

적용 가능한 SLA에 따른 청구를 당사가 확인하면, 당사는 요청이 발생한 달의 다음 한 청구 주기 내에 서비스 크레딧을 발급합니다. 위에 명시된 요청과 기타 정보를 제공하지 않으면 서비스 크레딧을 받을 수 있는 자격이 박탈됩니다.

아래의 번역은 단지 정보 제공 목적으로 제공됩니다. 번역본과 마지막으로 업데이트된 영문본 간에 불일치, 일관되지 않거나 상충하는 내용이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함) 영문본이 우선합니다.

Amazon OpenSearch Service SLA 제외 사항

서비스 약정은 (i) 불가항력적 사건이나 Amazon OpenSearch Service의 경계 지점을 벗어난 인터넷 접속 또는 이와 관련된 문제를 포함하여 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 발생하는 경우, (ii) 사용자의 자발적인 작위 또는 부작위로 인해 발생하는 경우, (iii) 워크로드를 처리하기 위해 프로비저닝된 스토리지 및 컴퓨팅 용량이 충분하지 않아 발생한 경우, (iv) 사용자가 AWS 사이트의 Amazon OpenSearch Service 개발자 가이드에 설명된 [모범 관행](#)을 준수하지 않아 발생한 경우, (v) 대기 도메인이 있는 다중 AZ, 대기 도메인이 없는 다중 AZ 또는 단일 AZ 도메인에서 사용되는 Elasticsearch 또는 OpenSearch 버전에서 지원되지 않는 입력 데이터 또는 작업으로 인해 발생한 경우, (vi) 요청을 처리하는 동안 반복적인 실패를 초래하는 기본 Elasticsearch 또는 OpenSearch 소프트웨어로 인해 발생한 경우, (vii) 더 이상 개발 및 점검을 진행하지 않는 Elasticsearch 또는 OpenSearch 버전 사용으로 인해 발생한 경우, (viii) 사용자의 장비, 소프트웨어, 기타 기술로 인한 경우, (ix) 당사가 AWS 계약에 따라 사용자의 Amazon OpenSearch Service 사용 권한을 일시 중지 또는 종료한 경우(이하 “Amazon OpenSearch Service SLA 제외 사항”으로 총칭함)에는 Amazon OpenSearch Service 비가용성, 일시 중단 또는 해지 또는 기타 Amazon OpenSearch Service 성능 문제에는 적용되지 않습니다.

가용성이 대기가 있는 다중 AZ 가동률, 대기가 없는 다중 AZ 가동률 또는 단일 AZ 가동률 계산에 사용된 요인 외 다른 요인으로 인해 영향을 받은 경우 당사는 재량에 따라 해당 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발급할 수 있습니다.

정의

- “가용 영역(Availability Zone)” 및 “AZ”는 AWS 리전 코드 다음에 오는 문자 식별자로 식별된 AWS 리전(예: us-west-1a) 내의 격리된 위치를 의미합니다.
- 대기 도메인이 있는 다중 AZ에 대한 “대기가 있는 다중 AZ 가동률”은 100%에서 월 청구 주기 동안 해당 대기 도메인이 있는 다중 AZ를 사용할 수 없었던 1분 간격의 비율을 차감하여 계산합니다. 해당 월에서 일정 기간만 대기 도메인이 있는 다중 AZ를 실행한 경우 대기 도메인이 있는 다중 AZ는 해당 월에서 실행하지 않은 나머지 기간에도 100% 가용한 것으로 간주됩니다. 대기가 있는 다중 AZ 가동률 측정에서 Amazon OpenSearch Service SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생한 가동 중단 시간은 제외됩니다.

아래의 번역은 단지 정보 제공 목적으로 제공됩니다. 번역본과 마지막으로 업데이트된 영문본 간에 불일치, 일관되지 않거나 상충하는 내용이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함) 영문본이 우선합니다.

- 대기 도메인이 없는 다중 AZ에 대한 “대기가 없는 다중 AZ 가동률”은 100%에서 월 청구 주기 동안 해당 대기 도메인이 없는 다중 AZ를 사용할 수 없었던 1분 간격의 비율을 차감하여 계산합니다. 해당 월에서 일정 기간만 대기 도메인이 없는 다중 AZ를 실행한 경우 대기 도메인이 없는 다중 AZ는 해당 월에서 실행하지 않은 나머지 기간에도 100% 가용한 것으로 간주됩니다. 대기가 없는 다중 AZ 가동률 측정에서 Amazon OpenSearch Service SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생한 가동 중단 시간은 제외됩니다.
- 단일 AZ 도메인에 대한 “단일 AZ 가동률”은 100%에서 월 청구 주기 동안 해당 단일 AZ 도메인을 사용할 수 없었던 1분 간격의 비율을 차감하여 계산합니다. 해당 월에서 일정 기간만 단일 AZ 도메인을 실행한 경우 단일 AZ 도메인은 해당 월에서 실행하지 않은 나머지 기간에도 100% 가용한 것으로 간주됩니다.
- “대기 도메인이 있는 다중 AZ”는 노드가 3개의 가용 영역에 배포되고 하나 이상의 대기 노드가 AZ 중 하나에 배포되는 Amazon OpenSearch Service 도메인을 의미합니다.
- “대기 도메인이 없는 다중 AZ”는 노드가 2개 이상의 가용 영역에 배포되고 어떤 AZ에도 대기 노드가 배포되지 않은 Amazon OpenSearch Service 도메인을 의미합니다.
- “단일 AZ 도메인”은 배포된 노드가 하나의 가용 영역으로 제한되는 Amazon OpenSearch Service 도메인을 의미합니다.
- “대기 노드”는 복제 요청을 받지만 AZ 중 하나에서 노드 장애가 탐지될 때까지 읽기 요청을 받지 않도록 구성된 노드입니다.
- “사용 불능” 및 “비가용성”은 실행 중인 대기 도메인이 있는 다중 AZ, 대기 도메인이 없는 다중 AZ, 또는 단일 AZ 도메인(해당되는 경우)에 대한 모든 요청이 1분 간격으로 오류로 인해 실패한 경우를 의미합니다. 지정된 1분 간격 동안 요청을 하지 않은 경우, 해당 간격은 100% 가용한 것으로 간주됩니다.
- “요청”은 AWS 사이트의 Amazon OpenSearch Service 문서에 설명된 대로 고객이 시작한 색인 또는 검색 작업을 의미합니다.
- “오류”는 500 또는 503 오류 코드를 반환하는 요청입니다.

아래의 번역은 단지 정보 제공 목적으로 제공됩니다. 번역본과 마지막으로 업데이트된 영문본 간에 불일치, 일관되지 않거나 상충하는 내용이 있는 경우(번역 지연으로 인한 경우 포함) 영문본이 우선합니다.

- “서비스 크레딧”은 달러 크레딧으로 위에 명시된 대로 계산되며, 적격의 계정에 크레딧이 적용됩니다.