

아래 번역본은 정보 제공 목적으로만 제공됩니다. 이 번역본과 최종 업데이트 된 영문본 간에 차이, 불일치 또는 상충이 있는 경우(번역 지역으로 인한 경우 포함), 영문본이 우선합니다.

AWS 하이브리드 스토리지 및 데이터 전송 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2023년 4월 5일

본 AWS 하이브리드 스토리지 및 데이터 전송 서비스 수준 계약(이하 "SLA")은 포함 서비스(아래 참조)의 이용을 규율하는 정책으로, 해당 서비스를 이용하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다. 본 SLA의 약관과 [AWS 고객 계약](#)의 약관 또는 사용자가 당사 서비스를 이용할 때 적용되는 당사와의 기타 계약(이하 "계약")이 상충하는 경우, 본 SLA의 약관이 적용되지만 이러한 상충이 일어나는 범위에 한정되어 적용됩니다. 본 서비스 수준 계약서에 표기되었으나 정의되지 않은 대문자 용어는 계약서에 명시된 의미를 가집니다.

포함 서비스

- AWS Storage Gateway
- AWS DataSync
- AWS Transfer Family

서비스 약정

AWS는 월별 청구 주기(이하 "서비스 약정") 동안 아래에 설명된 월간 가동률에 따라 각 포함 서비스를 사용할 수 있도록 상업적으로 합리적인 노력을 기울일 것입니다. 포함 서비스가 서비스 약정을 충족하지 못하는 경우, 사용자는 아래에 설명된 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 월간 가동률이 아래 표에 명시된 범위 내에 속하는 월별 청구 주기에 적용되며, 해당 AWS 리전에서 해당 포함 서비스에 대해 사용자가 지불한 총 요금의 백분율로 계산됩니다.

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 해당 포함 서비스에 대해 귀하가 향후 지불해야 하는 요금에만 적용됩니다. 당사는 재량에 따라 포함 서비스가 서비스 약정을 충족하지 못한 청구 주기에 대해 결제 시 사용한 신용카드로 서비스 크레딧을 지급할 수 있습니다. 서비스 크레딧으로 AWS에서 환불 또는 기타 결제가 불가합니다. 서비스 크레딧은 해당 월별 청구 주기에 대한 크레딧 금액이 1달러(\$1 USD)를 초과하는 경우에만 적용 및 발급됩니다. 서비스 크레딧은 다른 계정으로 양도하거나 적용할 수 없습니다. 계약에 달리 명시되어 있지 않는 한, 사용 불가능, 성능 문제, 또는 기타 사유로 포함 서비스를 제공하지 못하는 경우, 귀하의 유일하고 배타적인 구제 수단은 본 SLA 약관에 따라 서비스 크레딧(자격이 되는 경우)을 받는 것입니다.

크레딧 요청 및 지급 절차

서비스 크레딧을 받으려면 [AWS 지원 센터에 사례를 개시하고](#) 반드시 요청서를 제출해야 합니다. 자격이 되려면 사건이 발생한 후 두 번째 청구 주기가 끝날 때까지 크레딧 요청을 접수해야 하며, 여기에는 다음이 포함되어야 합니다.

- 제목줄에 “SLA 크레딧 요청”이라고 기재
- 귀하가 서비스 크레딧을 청구하는 청구 주기 및 AWS 리전, 귀하가 청구하는 오류율 0이 아닌 각 사건이 발생한 날짜와 시간
- 포함 서비스가 서비스 약정을 충족하지 못한 것으로 청구한 사건을 기록한 요청 로그(로그에 포함된 기밀 또는 민감한 정보는 삭제하거나 별표로 표시)

당사가 해당 요청의 월간 가동률을 확인했을 때 서비스 약정보다 적은 경우 당사는 귀하의 요청을 확인한 달의 다음 청구 주기 내에 서비스 크레딧을 지급합니다. 크레딧 요청서 및 위에 명시된 기타 정보를 제공하지 않을 경우 서비스 크레딧을 받을 자격이 상실됩니다.

AWS 하이브리드 스토리지 및 데이터 전송 SLA 제외사항

서비스 약정은 (i) 불가항력적 사건이나 포함 서비스의 경계 지점을 벗어난 인터넷 접속 또는 이와 관련된 문제 등 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 발생하는 경우, (ii) 사용자의 작위 또는 부작위로 인해 발생한 경우, (iii) 사용자의장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생한 경우, (iv) 당사가 AWS 사이트에 게시하고 수시로 업데이트하는 포함 서비스에 적용되는 최신 기술 문서(해당 개발자 가이드 포함)를 사용자가 준수하지 않아 발생한 경우, (v) 계약에 따라 포함 서비스 이용 권한이 일시 정지 또는 종료된 경우에는 포함 서비스의 비가용성, 일시 중단 또는 종료나 기타 포함 서비스의 성능 문제에는 적용되지 않습니다(총칭 “AWS 하이브리드 스토리지 및 데이터 전송 SLA 제외사항”). 월간 가동률 계산에 사용된 요인 외 다른 요인으로 인해 가용성이 영향을 받는 경우 당사는 재량으로 해당 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 지급할 수 있습니다.

정의

- “오류율”이란, 5분 간격 동안 (i) 포함 서비스에서 읽기/쓰기 작업과 관련하여 오류 상태 HTTP 500 또는 503(서버 오류 코드)으로 반환된 내부 서버 오류의 총 수를 (ii) 해당 요청 유형에 대한 총 요청 수로 나눈 값입니다. 포함 서비스 계정별 오류율은 월별 청구 주기에서 각 5분 간격마다 백분율로 계산됩니다. 내부 서버 오류 수를 계산할 때 AWS 하이브리드 스토리지 및 데이터 전송 SLA 제외사항으로 인해 직접 또는 간접적으로 발생하는 오류는 포함되지 않습니다.
- “월간 가동률”은 100%에서 월 청구 주기의 각 5분 간격 평균 오류율을 차감하여 계산합니다. 한 달 동안 포함 서비스를 일부 기간만 이용한 경우, 해당 월 중 포함 서비스를 이용하지 않은 기간의 오류율은 0%로 간주됩니다.
- “서비스 크레딧”은 위에 명시된 대로 계산된 달러 크레딧으로, 적격한 포함 서비스 계정으로 환급될 수 있습니다.