

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

AWS 사이트 간 VPN 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 5월 5일

본 AWS 사이트 간 VPN 서비스 수준 계약(본 “SLA”)은 AWS 사이트 간 VPN(“사이트 간 VPN”)의 사용에 적용되는 정책이며 사이트 간 VPN을 사용하는 각 계정에 별도로 적용됩니다. 본 SLA의 약관과 [AWS 고객 계약의 약관](#) 또는 사용자가 당사 서비스를 사용할 때 적용되는 당사와의 기타 계약(이하 “계약”)이 상충되는 경우, 그 상충되는 범위에 한정하여 본 SLA의 약관이 적용됩니다. 본 문서에 사용되었지만 정의되지 않은 대문자 용어는 계약에 명시된 의미를 가집니다.

서비스 약정

AWS는 어느 월별 청구 주기 중에도 최소 99.95% 이상의 월간 가동률로 각 사이트 간 VPN 연결을 사용할 수 있도록 하기 위해 상업적으로 합리적인 노력을 기울일 것입니다(“서비스 약정”). 사이트 간 VPN 연결이 서비스 약정을 충족하지 못하는 경우 사용자는 아래 설명된 대로 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다. 서비스 약정 및 본 SLA는 사이트 간 VPN 연결의 AWS VPN 연결 범주에만 적용되며 사이트 간 VPN 연결의 AWS Classic VPN 연결 범주에는 적용되지 않습니다.

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 월간 가동률이 아래 표에 명시된 범위에 속하는 월별 청구 주기 동안 사이트 간 VPN 연결에 대해 사용자가 지불한 총 요금의 백분율로 계산됩니다.

월간 가동률	서비스 크레딧 백분율
99.95% 미만, 99.0% 이상	10%
99.0% 미만, 95.0% 이상	25%
95.0% 미만	100%

서비스 크레딧은 사용자가 지불해야 하는 장래의 사이트 간 VPN 결제에만 적용됩니다. 당사의 자체 재량으로, 비가용성이 발생한 청구 주기에 사용자가 결제 시 사용한 신용카드로 서비스 크레딧을 발급할 수도 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, 사이트 간 VPN의 비가용성이나 작동불능 또는 그 밖에 당사가 이를 제공하지

못하는 경우에 대해 사용자가 가지는 유일하고도 배타적인 권리구제수단은 본 SLA의 약관에 따라 서비스 크레딧(자격이 있는 경우)을 받는 것뿐입니다.

크레딧 요청 및 지급 절차

서비스 크레딧을 받으려면, AWS 지원 센터에서 [케이스를 열어](#) 청구서를 제출해야 합니다. 자격이 되려면 사건이 발생한 후 두 번째 청구 주기가 끝날 때까지 크레딧 요청을 당사가 받아야 하며, 여기에는 다음이 포함되어야 합니다.

1. 제목줄에 “SLA 크레딧 요청”이라는 문구
2. 사용자가 주장하는 각각의 비가용성 사건의 일시
3. 영향을 받은 사이트 간 VPN 연결 ID
4. 사용자가 서비스 크레딧을 청구하는 청구 주기
5. 오류가 기록되고 사용자가 주장하는 가동불능 사실을 증명하는 요청 로그(모든 기밀 또는 민감한 정보는 로그에서 삭제하거나 별표로 대체되어야 함)

해당 요청의 월간 가동률을 당사가 확인했을 때 서비스 약정보다 낮은 경우 당사는 사용자의 요청을 확인한 달의 다음 청구 주기 내에 서비스 크레딧을 지급합니다. 크레딧 요청서 및 위에 명시된 기타 정보를 제공하지 않을 경우 사용자는 서비스 크레딧을 받을 자격을 상실합니다.

AWS 사이트 간 VPN SLA 제외 사항

사이트 간 VPN의 비가용성, 일시 정지나 종료, 또는 기타 어떠한 사이트 간 VPN 성능 문제이든 그것이, (i) 불가항력적 사유나 사이트 간 VPN 연결의 분계점을 벗어난 인터넷 접속이 또는 관련 문제를 포함하여, 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 초래된 경우, (ii) 사용자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생한 경우, (iii) 사용자가 AWS 사이트에 있는 사이트 간 VPN 문서에 설명된 지침과 모범사례를 따르지 않아 발생한 경우, 또는 (iv) 사용자의 사이트 간 VPN을 사용권을 계약에 따라 당사가 정지 또는 해지함으로 인해 발생한 경우에는 (총칭하여, “사이트 간 VPN SLA 제외 사항”) 서비스 약정이 적용되지 않습니다. 월간 가동률 계산에 사용되는 요인이 아닌 다른 요인에 의해 가용성이 영향을 받은 경우, 당사는 자체 재량으로 그러한 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발급할 수도 있습니다.

정의

- “월간 가동률”은 해당 월 중 사이트 간 VPN 연결이 비가용적이었던 시간의 비율을 100%에서 빼는 방식으로 계산합니다. AWS 사이트 간 VPN SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생한 비가용성은 월간 가동률 백분율 측정에서 제외됩니다.
- “서비스 크레딧”은 위에 명시된 대로 계산되는 달러 크레딧으로서, 이는 자격이 있는 계정으로 환급됩니다.

- "비가용적" 및 "비가용성"이란 사이트 간 VPN 연결의 AWS 측을 구성하는 두 VPN 엔드포인트에 외부 연결이 없고 두 VPN 엔드포인트에 모두 연결하려는 모든 시도가 실패하는 경우를 말합니다.