

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 EFS 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 5월 4일

본 Amazon EFS 서비스 수준 계약(이하 “SLA”)은 Amazon Elastic File System (이하 “Amazon EFS”) 사용을 규율하는 정책으로 Amazon EFS 를 사용하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다. 본 SLA 의 약관과 [AWS 고객 계약](#) 조항 또는 서비스 이용에 관한 당사와 기타 계약(이하 “계약”)이 상충하는 경우 상충하는 범위 내에서만 본 SLA 의 약관이 적용됩니다. 본 서비스 수준 계약서에 대문자로 표기되었으나 정의되지 않은 용어는 계약서에 명시된 의미를 갖습니다.

서비스 약정

AWS 는 월별 청구 주기 동안 아래에 설명된 월간 가동률로 Amazon EFS 를 사용할 수 있도록 상업적으로 합리적인 노력을 기울일 것입니다(이하 “서비스 약정”). Amazon EFS 가 서비스 약정을 충족하지 않는 경우 아래에 설명된 대로 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 월간 가동률이 아래 표에 명시된 범위 내에 속하는 월별 청구 주기 동안 영향을 받은 AWS 리전에서 해당 Amazon EFS 에 대해 귀하가 지불한 총 요금의 백분율로 계산됩니다.

표준 스토리지 클래스(Amazon EFS Standard 및 Amazon EFS Standard-Infrequent Access)를 사용하는 Amazon EFS 의 경우

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

One Zone 스토리지 클래스(Amazon EFS One Zone 및 Amazon EFS One Zone-Infrequent Access)를 사용하는 Amazon EFS 의 경우

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 귀하가 향후 지불해야 하는 **Amazon EFS** 결제에만 적용됩니다. 당사는 재량에 따라 **Amazon EFS** 가 서비스 약정을 충족하지 못한 청구 주기에 대해 결제 시 사용한 신용카드로 서비스 크레딧을 지급할 수 있습니다. 서비스 크레딧으로 **AWS** 에서 환불 또는 기타 결제를 받을 수 없습니다. 서비스 크레딧은 해당 월 청구 주기의 크레딧 금액이 **1 달러(USD)** 이상인 경우에만 적용되고 발급됩니다. 서비스 크레딧은 다른 계정으로 양도하거나 적용할 수 없습니다. 계약에 달리 명시되어 있지 않는 한, **Amazon EFS** 를 제공하지 못하거나 사용할 수 없는 경우, 또는 기타 비가용성에 대한 귀하의 유일하고 배타적인 구제 수단은 본 **SLA** 조건에 따라 서비스 크레딧(자격이 되는 경우)을 받는 것입니다.

크레딧 요청 및 지불 절차

서비스 크레딧을 받으려면 [AWS 지원 센터에 사례를 개시하고](#) 요청서를 제출해야 합니다. 크레딧 자격을 갖추기 위해서는 케이스가 발생한 후 두 번째 청구 주기 말까지 크레딧 요청이 당사에 접수되어야 하고 청구서에는 다음 사항을 기재해야 합니다.

1. 제목줄에 “**SLA 크레딧 요청**”이라고 기재
2. 서비스 크레딧을 청구하는 청구 주기 및 **AWS** 리전과 함께 **Amazon EFS** 사용 불능에 대해 청구하는 각 사건이 발생한 날짜와 시간
3. **Amazon EFS** 가 서비스 약정을 충족하지 못한다고 청구한 사건이 기록된 요청 로그(로그에 포함된 기밀 또는 민감한 정보는 제거하거나 별표로 표시)

당사가 해당 요청이 있는 달에 적용되는 월간 가동률을 확인하여 서비스 약정보다 적음을 확인한 경우, 당사가 귀하의 요청을 확인한 달의 다음 첫 청구 주기 내에 서비스 크레딧을 발행합니다. 위에서 요구한 요청과 기타 정보를 제공하지 않으면 사용자는 서비스 크레딧 수령 자격을 상실합니다.

Amazon EFS SLA 제외 사항

서비스 약정은 (i) 불가항력적 사건이나 **Amazon EFS** 의 경계 지점을 벗어난 인터넷 접속 또는 이와 관련된 문제를 포함하여 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 발생하는 경우, (ii) 귀하의 작위 또는 부작위로 인해 발생하는 경우, (iii) 귀하의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생하는 경우, (iv) 당사가 계약에 따라 귀하의 **Amazon EFS** 사용 권한을 일시 중지 또는 종료한 경우(이하 “**Amazon EFS SLA 제외 사항**”)으로 총칭함)에는 **Amazon EFS** 의 비가용성, 일시 중단 또는 해지 또는 기타 **Amazon EFS** 성능 문제에는 적용되지 않습니다. 월간 가동률 계산에 사용된 요인 외 다른 요인으로 인해 가용성이 영향을 받는 경우 당사는 재량으로 해당 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 지급할 수 있습니다.

정의

- “월간 가동률”은 월별 청구 주기 동안 **Amazon EFS** 의 사용 불능 시간을 1 분 간격 비율로 계산한 후 **100%**에서 이를 차감하여 계산합니다. 월간 가동률 측정 시 **Amazon EFS SLA** 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생하는 사용 불능은 제외됩니다. 해당 1 분 간격에서 귀하가 작업을 처리하지 않은 간격은 **100%** 사용 가능한 것으로 간주합니다.
- “작업”은 **Amazon EFS** 에서 데이터에 액세스할 수 있는 지침입니다.
- “서비스 크레딧”은 달러 크레딧으로 위에 명시된 대로 계산되며, 대상 **Amazon EFS** 계정에 지급됩니다.

- “서버 지연”은 실행을 시작하는 데 15 초 이상 걸리는 작업에 대한 응답입니다.
- “서버 오류”는 작업에 대한 오류 응답으로, “NFS4ERR_SERVERFAULT” 서비스 측 오류로 식별됩니다.
- 1 분 간격 동안 모든 작업에서 서버 지연이나 서버 오류 또는 서버 지연과 서버 오류의 조합이 발생하는 경우 Amazon EFS 는 1 분 간격 동안 “사용 불능”이 됩니다.