

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 EMR 서비스 수준 계약

최종 업데이트: **2023년 2월 14일**

본 Amazon EMR 서비스 수준 계약(이하 “SLA”)은 Amazon EMR 서비스(아래 정의 참조) 사용을 규율하는 정책으로 Amazon EMR을 사용하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다. 본 SLA의 약관과 [AWS 고객 계약](#)의 약관 또는 귀하의 서비스 이용에 적용되는 당사와의 기타 계약(“계약”)이 상충하는 경우, 본 SLA의 약관이 적용되지만 상충되는 범위에 한정되어 적용됩니다. 본 문서에 사용되었지만 정의되지 않은 대문자 용어는 계약에 명시된 의미를 가집니다.

본 SLA는 다음 Amazon EMR 배포 모델(“Amazon EMR 서비스”)에 적용됩니다.

- Amazon EC2의 Amazon EMR
- Amazon EKS의 Amazon EMR
- Amazon EMR Serverless

## 서비스 약정

AWS는 월별 청구 주기 동안 각 AWS 리전에서 각 Amazon EMR 서비스를 99.9% 이상의 월간 가동률로 사용할 수 있도록 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다(이하 “서비스 약정”). Amazon EMR 서비스가 서비스 약정을 충족하지 않는 경우 사용자는 아래에 설명된 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

## 서비스 크레딧

서비스 크레딧은 해당 AWS 리전에 대한 월간 가동률이 아래 표에 명시된 범위 내에 속하는 월별 청구 주기 동안 해당 Amazon EMR 서비스에 대해 사용자가 지불한 다음 요금의 백분율로 계산됩니다.

월간 가동률

서비스 크레딧 백분율

99.9% 미만, 99.0% 이상

10%

95.0% 이상 99.0% 미만

25%

95.0% 미만

100%

서비스 크레딧은 사용자가 향후 지불해야 하는 해당 Amazon EMR 서비스에 대해 요금에만 적용됩니다. 당사의 재량으로 서비스 크레딧은 가용이 불가능한 결제 주기에 대해 지불한 신용카드에 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 양도하거나 적용할 수 없습니다. 계약에 달리 명시되어 있지 않는 한 EMR의 비가용성, 성능 불능, 또는 기타 사유로 인한 AWS의 EMR 제공 불이행에 대한 사용자의 유일하고 배타적인 구제 수단은 본 SLA 조건에 따라 서비스 크레딧(대상에 해당하는 경우)을 받는 것입니다.

## 크레딧 요청 및 지불 절차

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

(i) 제목줄에 “SLA 크레딧 요청” 기재

(ii) 귀하가 서비스 크레딧을 청구하는 것과 관련된 요금 청구 주기 및 AWS 지역과 함께, 해당 AWS 지역에서 가용성이 100% 미만인 요금 청구 주기 및 특정 날짜, 시간 및 각 5분 간격에 대한 해당 AWS 리전의 월간 가동률

(iii) 청구하는 가동 불능에 대한 오류를 기록하는 요청 로그(모든 기밀 또는 민감한 정보는 로그에서 제거하거나 별표로 대체되어야 함).

그러한 크레딧 요청의 월간 가동률이 당사에 의해 확인되고 서비스 약정보다 적을 경우, 당사는 해당 크레딧 요청이 발생한 달의 다음 청구 주기 내에 귀하에게 서비스 크레딧을 발행합니다. 해당 크레딧 요청 및 위에서 요구한 기타 정보를 제공하지 않으면 서비스 크레딧을 받을 자격이 박탈됩니다.

## Amazon EMR SLA 제외 사항

서비스 약정은 (i) 불가항력적 사건이나 Amazon EMR 서비스의 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) AWS 사이트의 [Amazon EMR 문서](#)에 설명된 권장 사항을 따라지 않아 발생한 경우, (iv) 사용자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생하는 경우, (v) 당사가 계약에 따라 사용자의 Amazon EMR 사용 권한을 일시 중지 또는 종료한

경우(이하 “Amazon EMR SLA 제외 사항”으로 총칭함)에는 Amazon EMR 의 비가용성, 일시 중단 또는 해지 또는 기타 Amazon EMR 성능 문제에는 적용되지 않습니다

월간 가동률 계산에 명시적으로 사용되는 요인이 아닌 다른 요인에 의해 가용성이 영향을 받은 경우, 당사는 자체 재량으로 해당 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발행할 수 있습니다.

## 정의

- “가용성”은 매 5분 간격마다 해당 Amazon EMR 서비스에서 처리된 요청 중 오류로 실패하지 않고 프로비저닝된 Amazon EMR 기능에만 관련된 요청의 비율로 계산됩니다. 지정된 5분 간격에 요청을 하지 않은 경우, 해당 간격은 100% 가용한 것으로 간주됩니다.
- “오류(Error)”는 500 또는 503 오류 코드를 반환하는 요청입니다.
- 해당 AWS 리전에 대한 “월간 가동률”은 해당 월별 청구 주기의 모든 5분 간격에 대한 가용성의 평균으로 계산됩니다. 월간 가동률 측정에는 Amazon EMR SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생하는 가동 중단은 제외됩니다.
- “요청”은 다음을 의미합니다:
  - Amazon EC2의 Amazon EMR의 경우 [Amazon EMR RunJobFlow API](#)를 직접 호출하여 Amazon EC2의 Amazon EMR 기능을 호출합니다.
  - EKS의 Amazon EMR의 경우 [Amazon EMR on EKS StartJobRun API](#)를 직접 호출하여 Amazon EMR의 Amazon EMR 기능을 호출합니다.
  - Amazon EMR Serverless의 경우 [Amazon EMR Serverless StartJobRun API](#)를 직접 호출하여 Amazon EMR Serverless 기능을 호출합니다.
- “서비스 크레딧”은 달러 크레딧으로 아래에 명시된 대로 계산되며, 적격의 계정에 크레딧이 적용됩니다.