

가상 머신에 대한 SLA

최종 수정일: 2020년 7월

- 동일한 Azure 지역에서 배포된 두 개 이상의 가용성 존을 통해 배포된 두 개 이상의 인스턴스를 갖는 가상 컴퓨터의 경우 Microsoft는 귀하가 최소 99.99% 시간 동안 최소한 1개의 인스턴스에 대한 가상 컴퓨터 연결을 보장합니다.
- 동일한 가용성 집합 또는 전용 호스트 그룹에서 배포된 두 개 이상의 인스턴스가 있는 모든 가상 컴퓨터의 경우에는 가상 컴퓨터를 99.95% 이상의 시간에 1개 이상의 인스턴스에 연결할 수 있습니다.
- 모든 운영 체제 디스크 및 데이터 디스크에 대해 프리미엄 SSD 또는 울트라 디스크를 사용하는 단일 인스턴스 가상 컴퓨터에 대해 최소한 99.9% 시간 동안 가상 컴퓨터 연결을 보장합니다.
- 운영 체제 디스크 및 데이터 디스크에 대해 표준 SSD Managed Disk를 사용하는 단일 인스턴스 가상 컴퓨터에 대해 최소한 99.5% 시간 동안 가상 컴퓨터 연결을 보장합니다.
- 운영 체제 디스크 및 데이터 디스크에 대해 표준 HDD Managed Disk를 사용하는 단일 인스턴스 가상 컴퓨터에 대해 최소한 95% 시간 동안 가상 컴퓨터 연결을 보장합니다.

이 Microsoft Online Services에 대한 서비스 수준 계약(이 "SLA")은 Microsoft 볼륨 라이선싱 계약 ("계약")의 일부로 작성된 것입니다. 이 SLA에 정의되지 않고 사용되는 특정 용어는 계약에서와 동일한 의미를 갖습니다. 이 SLA는 여기에 나열된 Microsoft Online Services("서비스")에 적용되지만, 서비스와 함께 제공되거나 서비스에 연결된 별도 상표의 서비스 또는 서비스의 일부인 온-프레미스 소프트웨어에는 적용되지 않습니다.

Microsoft가 이 SLA에 명시된 대로 각 서비스에 대한 서비스 수준을 달성 및 유지하지 않는 경우에는 월간 서비스 요금에 해당하는 금액만큼 크레딧을 받을 자격이 있습니다. Microsoft는 최초 정기가입 기간에 SLA 조건을 수정하지 않습니다. 그러나 사용자가 정기가입을 갱신하는 경우에는 갱신 당시에 효력이 있는 이 SLA 버전이 갱신 기간 전체에 적용됩니다. Microsoft는 이 SLA에 대한 불리한 자료 변경 사항에 대해 90일 전까지 통지합니다.

일반 조항

^

용어 정의

"**해당 월간 기간**"은 서비스 크레딧을 지급받아야 하는 달에 사용자가 서비스의 정기가입자 자격을 보유한 기간(일)입니다.

"**월간 해당 서비스 요금**"은 서비스 크레딧을 지급받아야 하는 달에 적용되는 서비스에 대해 실제로 지불하는 전체 요금을 의미합니다.

"**작동 중지 시간**"은 아래 서비스별 조건의 각 서비스에 대해 정의됩니다.

"**오류 코드**"란 작업이 실패했다는 것을 나타내는 표시(예: 5xx 범위의 HTTP 상태 코드)를 의미합니다.

"**외부 연결**"은 HTTP 및 HTTPS 같이 공용 IP 주소에서 주고 받을 수 있는 지원 프로토콜에 대한 양방향 네트워크 트래픽입니다.

"**문제**"란 작동 중지 시간을 발생시킨 (i) 단일 이벤트 또는 (ii) 일련의 이벤트를 의미합니다.

"**관리 포털**"은 고객이 서비스를 관리하는 데 사용하도록 Microsoft에서 제공한 웹 인터페이스를 의미합니다.

"**서비스 크레딧**"은 Microsoft의 청구 승인에 따라 공제되는 월간 해당 서비스 요금의 비율입니다.

"**서비스 수준**"이란 Microsoft가 고객에게 서비스를 제공하기로 동의하여 이 SLA에 명시된 성능 메트릭을 의미합니다.

"**서비스 리소스**"란 서비스 내에서 사용할 수 있는 개별 리소스를 의미합니다.

"**성공 코드**"란 작업이 성공했다는 것을 나타내는 표시(예: 2xx 범위의 HTTP 상태 코드)를 의미합니다.

"지원 기간"은 별도의 제품이나 서비스와의 호환성 또는 서비스 기능이 지원되는 기간을 나타냅니다.

용어

청구

Microsoft에서 청구를 고려할 수 있도록, 사용자는 (i) 문제에 대한 자세한 설명, (ii) 작동 중지 시간 및 기간에 대한 정보, (iii) 관련 사용자의 수 및 위치(해당하는 경우) 및 (iv) 문제 발생 당시 문제를 해결하기 위해 취한 행동에 대한 설명 등을 비롯하여 청구를 확인하기 위해 Microsoft에 필요한 모든 정보가 포함된 청구를 Microsoft Corporation 고객 지원 센터에 제출해야 합니다.

Microsoft Azure 관련 청구의 경우, 청구 제기의 대상인 문제가 발생한 달의 요금이 청구되는 달의 말일까지 2개월 이내에 Microsoft에 청구를 제출해야 합니다. 모든 다른 서비스 관련 청구의 경우 문제가 발생한 다음 달의 말일까지 청구가 접수되어야 합니다. 예를 들어 2월 15일에 문제가 발생한 경우, 3월 31일까지 청구 및 모든 필요한 정보를 Microsoft에 제출해야 합니다.

Microsoft는 제공되는 모든 정보를 합리적으로 평가하고 서비스 크레딧 제공 대상이 되는지를 성실하게 판단합니다. Microsoft는 상거래상 합리적인 노력을 기울여 다음 달 및 청구 접수 후 45일 이내에 청구를 처리합니다. 서비스 크레딧을 받으려면, 계약을 준수해야 합니다. 서비스 크레딧을 받을 자격이 있다고 판단되는 경우에는 사용자의 월간 해당 서비스 요금에 서비스 크레딧이 적용됩니다.

서비스를 둘 이상 구입한 경우(제품군을 구입한 경우는 제외)에는 각 서비스에 개별 SLA가 적용되는 것처럼 위의 절차에 따라 청구를 제출할 수 있습니다. 예를 들어 제품군의 일부가 아니라 Exchange Online 및 SharePoint Online을 모두 구입하고 정기가입 기간 중 특정 문제로 인해 두 서비스의 작동 중지 시간이 발생한 경우에는 이 SAL에 따라 두 건의 청구를 제출하여 두 개의 별도 서비스 크레딧(각 서비스에 대해 하나씩)을 받을 수 있습니다. 동일한 문제로 인해 특정 서비스에 대한 여러 서비스 수준이 충족되지 않을 경우에는 해당 문제와 관련하여 한 가지 서비스 수준에 대해서만 청구를 제기해야 합니다. 특정 SLA에 다르게 명시되지 않는 한 해당 월간 기간에 서비스당 하나의 서비스 크레딧만 허가받을 수 있습니다.

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 계약 및 이 SLA에 따른 모든 서비스의 성능 및 가용성 문제에 대한 유일하고 독점적인 구제수단입니다. 어떠한 성능 또는 가용성 문제가 발생해도 월간 해당 서비스 요금이 일방적으로 상쇄되지는 않습니다.

서비스 크레딧은 특정 서비스, 서비스 리소스 또는 서비스 수준이 충족되지 않는 서비스 계층에 대해 지불한 요금에만 적용됩니다. 서비스 수준이 개별 서비스 리소스 또는 별도의 서비스 계층에 적용되는 경우 서비스 크레딧은 영향 받는 서비스 리소스 또는 서비스 계층에 대해 지불한 요금에만 적용됩니다(해당하는 경우). 특정 서비스 또는 서비스 리소스에 대한 청구 월에 제공되는 서비스 크레딧은 어떤 경우에도 해당 청구 월의 서비스 또는 서비스 리소스(해당하는 경우)에 대한 월간 서비스 요금을 초과할 수 없습니다.

제품군 또는 다른 단일 제품의 일부로 서비스를 구입한 경우 각 서비스에 대한 월간 해당 서비스 요금 및 서비스 크레딧은 비율에 따라 계산됩니다.

재판매인으로부터 서비스를 구입한 경우에는 재판매인에게서 직접 서비스 크레딧을 받게 되며 재판매인은 Microsoft에게서 직접 서비스 크레딧을 받습니다. 서비스 크레딧은 Microsoft의 합리적인 판단에 따라 해당 서비스의 추정 소매 가격을 기준으로 제공됩니다.

사용의 제한

이 SLA 및 해당 서비스 수준은 다음과 같은 성능 또는 가용성 문제에는 적용되지 않습니다.

1. Microsoft의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 발생한 문제(예, 자연 재해, 전쟁, 테러 행위, 소요, 공무 활동, 사용자의 사이트 또는 사용자의 사이트와 Microsoft 데이터 센터 간을 포함하여 Microsoft 데이터 센터 외부 네트워크 또는 장치 고장)
2. Microsoft에서 제공하지 않은 서비스, 하드웨어 또는 소프트웨어를 사용하여 발생한 문제(예: 부적절한 대역폭으로 인한 문제 또는 타사 소프트웨어 또는 서비스 관련 문제를 포함하되 이에 국한되지 않음)
3. 이는 일시 중지 중이거나, 일시 중지되었거나 다시 시작 중인 서버리스 데이터베이스에 연결함으로써 발생합니다.
4. 서비스 사용을 수정하라는 Microsoft의 조언 후 조언에 따라 사용을 수정하지 않고 서비스를 사용하여 발생한 문제
5. 서비스, 기능 또는 소프트웨어의 미리보기, 시험판, 베타 또는 평가판 버전 중이나 그와 관련하여 발생한 문제(Microsoft가 판단) 또는 Microsoft 정기가입 크레딧을 사용한 구매와 관련하여 발생한 문제
6. 사용자의 무단 행동이나 필요한 조치의 불이행 또는 사용자의 암호나 장비를 사용하여 Microsoft 네트워크에 액세스하는 사용자의 직원, 대리인, 계약자, 공급업체 또는 기타 모든 사람으로 인해 발생한 문제 또는 사용자가 적절한 보안 정책을 따르지 않아서 발생한 문제
7. 필수 구성을 따르지 않고, 지원되는 플랫폼을 사용하지 않고, 허용되는 사용 정책을 따르지 않아 발생한 문제, 서비스의 기능과 다른 방식(예: 지원되지 않는 작업을 수행하려는 시도) 또는 Microsoft에서 게시한 지침과 다른 방식으로 서비스를 사용하여 발생한 문제
8. 잘못된 입력, 지침 또는 논의로 인해 발생한 문제(예: 존재하지 않는 파일에 대한 액세스 요청)
9. 명시된 한도를 초과하는 작업을 수행하려는 시도 또는 의심되는 모욕 행위에 대한 Microsoft의 제한으로 인해 발생한 문제
10. 연계 지원 기간 외 서비스 기능 사용으로 인한 문제
11. 문제 발생 당시 라이선스를 보유하고 있지만 비용을 지불하지 않은 경우
12. 작동 중지 시간이 발생하는 다시 시작, 중지, 시작, 장애 조치, 대량 계산 및 대량 저장 같이 시작된 조치는 작동 시간 계산에서 제외됩니다.
13. 서버 및 인프라를 패치하기 위한 작동 중지 시간이 발생하는 월간 유지 관리 창은 작동 시간 계산에서 제외됩니다.

오픈, 오픈 밸류 및 오픈 밸류 정기가입 볼륨 라이선싱 계약을 통해 구입한 서비스와 제품 키의 형태로 구입한 Office 365 Small Business Premium 제품군의 서비스는 서비스 요금을 기준으로 서비스 크레딧을 받을 수 없습니다. 이러한 서비스의 경우 예는 사용자가 받을 수 있는 서비스 크레딧은 서비스 요금이 아니라 서비스 시간(즉, 날짜 수) 형태로 부여됩니다. "월간 해당 서비스 요금"이라는 내용은 모두 삭제되며 "해당 월간 기간"으로 대체됩니다.

추가 용어 정의

"**가용성 집합**"은 단일 지점의 고장을 하기 위해 여러 오류 도메인에 걸쳐 배포된 2개 이상의 가상 컴퓨터를 말합니다.

"**가용성 존**"은 Azure 지역 내 결합 분리 영역으로 여분의 전원, 냉각 및 네트워킹을 제공합니다.

"**Azure 전용 호스트**"는 (기본) 설정이 SLA에 필요한 autoReplaceOnFailure인 Azure 가상 컴퓨터를 하나 이상 호스트하는 물리적 서버를 제공합니다.

"**데이터 디스크**"는 가상 컴퓨터에 첨부되어 응용 프로그램 데이터를 저장하는 데 사용되는 영구 가상 하드 디스크입니다.

"**전용 호스트 그룹**"은 단일 지점의 고장을 하기 위해 여러 오류 도메인에 걸쳐 Azure 지역 내에 배포된 Azure 전용 호스트 컬렉션입니다.

"**오류 도메인**"은 전원 및 네트워크 연결 상태 같은 공통 리소스를 공유하는 서버 모임입니다.

"**운영 체제 디스크**"는 가상 컴퓨터에 첨부되어 가상 컴퓨터의 운영 체제를 저장하는 데 사용되는 영구 가상 하드 디스크입니다.

"**단일 인스턴스**"는 가용성 집합에 배포되지 않거나 가용성 집합에 1개의 인스턴스만 배포된 단일 Microsoft Azure 가상 컴퓨터로 정의됩니다.

"**가상 컴퓨터**"는 가용성 집합의 일부로 또는 전용 호스트 그룹을 사용하여 개별적으로 배포될 수 있는 지속적인 인스턴스 유형을 말합니다. 가상 컴퓨터는 Azure의 멀티 테넌트 환경 또는 Azure 전용 호스트를 사용하는 분리된 단일 테넌트 환경에 배포할 수 있습니다.

"**가상 컴퓨터 연결**"은 가상 컴퓨터와 가상 컴퓨터가 허용된 트래픽에 따라 구성되는 TCP 또는 UDP 네트워크 프로토콜을 사용하는 IP 주소 사이의 양방향 네트워크 트래픽입니다. IP 주소는 가상 컴퓨터와 동일한 클라우드 서비스의 IP 주소, 가상 컴퓨터와 동일한 가상 네트워크 내의 IP 주소 또는 라우팅할 수 있는 공개 IP 주소가 될 수 있습니다.

가용성 존의 가상 컴퓨터에 대한 월간 작동 시간 계산 및 서비스 수준

"**최대 사용 가능한 시간(분)**"은 동일한 지역의 두 개 이상의 가용성 존을 통해 배포된 두 개 이상의 인스턴스가 배포된 청구 월 동안 총 누적 시간(분)입니다. 최대 사용 가능한 시간(분)은 고객이 가상 컴퓨터를 중지하거나 삭제할 수 있는 조치를 취한 시점부터 시작된 작업으로 인해 동일한 지역의 두 개 이상의 가용성 존을 통해 두 대 이상의 가상 컴퓨터가 모두 시작된 시점부터 측정됩니다.

"**작동 중지 시간**"은 해당 지역에서 가상 컴퓨터 연결이 없는 최대 가용 시간(분)의 일부인 총 누적 시간(분)입니다.

가용성 존에서 가상 컴퓨터에 대한 "**월간 작동 시간(분)**"은 지정된 Microsoft Azure 정기 가입에 대한 청구월 동안 최대 사용 가능한 시간(분)에서 작동 중지 시간을 제외한 시간을 최대 사용 가능한 시간(분)으로 계산됩니다. 월간 작동 시간 비율은 다음 수식에 의해 표시됩니다.

월간 작동 시간 비율(%) = (최대 사용 가능한 시간(분) - 작동 중지 시간) / 최대 사용 가능한 시간(분) X 100

다음 서비스 수준 및 서비스 크레딧은 고객의 동일한 지역의 두개 이상의 가용성 존을 통해 배포된 가상 컴퓨터의 사용에 적용됩니다.

월간 작동 시간 비율	서비스 크레딧
< 99.99%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

가용성 세트 또는 전용 호스트 그룹의 가상 컴퓨터에 대한 월간 작동 시간 계산 및 서비스 수준

"최대 사용 가능한 시간(분)"은 동일한 가용성 세트 또는 전용 호스트 그룹에서 배포된 두 개 이상의 인스턴스가 있는 모든 인터넷 연결 가상 컴퓨터에 대해 청구 월 동안 총 누적 시간(분)입니다. 최대 사용 가능한 시간(분)은 동일한 가용성 세트 또는 전용 호스트 그룹에서 최소 두 개 이상의 가상 컴퓨터 모두가 고객에 의해 시작된 작업에서 테넌트를 시작한 때부터 가상 컴퓨터의 중지 또는 삭제가 발생한 작업을 고객이 시작한 시간까지로 측정됩니다.

"작동 중지 시간"은 가상 컴퓨터 연결이 없는 최대 가용 시간(분)의 일부인 총 누적 시간(분)입니다.

가상 컴퓨터에 대한 "월간 작동 시간(분)"은 지정된 Microsoft Azure 정기 가입에 대한 청구월 동안 최대 사용 가능한 시간(분)에서 작동 중지 시간을 제외한 시간을 최대 사용 가능한 시간(분)으로 계산됩니다. 월간 작동 시간 비율은 다음 수식에 의해 표시됩니다.

월간 작동 시간 비율(%) = (최대 사용 가능한 시간(분) - 작동 중지 시간) / (최대 사용 가능한 시간(분)) X 100

다음 서비스 수준 및 서비스 크레딧은 고객의 가용성 세트 또는 전용 호스트 그룹의 가상 컴퓨터 사용에 적용됩니다. Azure 공유 디스크를 활용하는 가용성 세트에는 이 SLA가 적용되지 않습니다.

월간 작동 시간 비율	서비스 크레딧
< 99.95%	10%
< 99%	25%
< 95%	100%

단일 인스턴스 가상 컴퓨터에 대한 월간 작동 시간 계산 및 서비스 수준

"월간 시간(분)"은 지정된 월 동안의 총 시간(분)입니다.

"작동 중지 시간"은 가상 컴퓨터 연결이 없는 월간 시간(분)의 일부인 총 누적 시간(분)입니다.

"월간 작동 시간 비율"은 단일 인스턴스 가상 컴퓨터에 작동 중지 시간이 있는 월간 시간을 계산합니다. 아래의 표에서 기술된 것처럼, 서비스 크레딧은 가상 컴퓨터에 사용되는 디스크 유형에 따라 다릅니다.

$$\text{월간 작동 시간 비율(\%)} = (\text{월간 시간(분)} - \text{작동 중지 시간}) / \text{월간 시간(분)} \times 100$$

다음 서비스 수준 및 서비스 크레딧은 고객의 디스크 유형별 단일 인스턴스 가상 컴퓨터 사용에 적용됩니다. 여러 가지 유형의 디스크를 사용하는 단일 인스턴스 가상 컴퓨터에 대해 가상 컴퓨터의 모든 디스크에 대해 최소의 SLA가 적용됩니다.

작동 시간 비율(프리미엄 및 울트라 SSD)	작동 시간 비율(표준 SSD MANAGED DISK)	작동 시간 비율(표준 HDD MANAGED DISK)	서비스 크레딧
< 99.9%	< 99.5%	< 95%	10%
< 99%	< 95%	< 92%	25%
< 95%	< 90%	< 90%	100%

버전 기록

[1.9 \(/ko-kr/support/legal/sla/virtual-machines/v1_9/\)](#). 최종 수정일: 2020년 7월

릴리스 노트: 저장소 유형 기반의 단일 인스턴스 가상 컴퓨터에 대한 보장의 설명. 가용성 세트를 위한 공유 디스크에 대한 배제 추가.

[1.8 \(/ko-kr/support/legal/sla/virtual-machines/v1_8/\)](#). 최종 수정일: 2018년 3월

릴리스 노트: 두 개 이상의 가용성 존을 통해 배포된 가상 컴퓨터를 위한 추가 SLA.

[1.7 \(/ko-kr/support/legal/sla/virtual-machines/v1_7/\)](#). 최종 수정일: 2018년 3월

릴리스 노트: 단일 인스턴스 가상 컴퓨터 유지보수와 관련된 작동 중지 시간에 대한 예외 제거

[1.6 \(/ko-kr/support/legal/sla/virtual-machines/v1_6/\)](#). 최종 수정일: 2017년 4월

릴리스 노트: 입력 오류를 수정하기 위한 월간 작동 시간 가용성 수식에 'X 100'을 추가했습니다.

[1.5 \(/ko-kr/support/legal/sla/virtual-machines/v1_5/\)](#). 최종 수정일: March 2017

릴리스 노트: 작동 시간이 95% 미만으로 떨어지는 경우 100% 서비스 크레딧 보장을 추가하여 향상된 SLA 및 단일 인스턴스 SLA에 프리미엄 저장소를 갖도록 요구 사항에서 임시 디스크 제외합니다.

[1.4 \(/ko-kr/support/legal/sla/virtual-machines/v1_4/\)](/ko-kr/support/legal/sla/virtual-machines/v1_4/). 최종 수정일: 2016년 11월

릴리스 노트: 최대 가용 시간(분)과 관련된 업데이트

[1.3 \(/ko-kr/support/legal/sla/virtual-machines/v1_3/\)](/ko-kr/support/legal/sla/virtual-machines/v1_3/). 최종 수정일: 2016년 11월

릴리스 노트: 새로운 단일 인스턴스 가상 컴퓨터 SLA 추가

[1.2 \(/ko-kr/support/legal/sla/virtual-machines/v1_2/\)](/ko-kr/support/legal/sla/virtual-machines/v1_2/). 최종 수정일: 2016년 7월

릴리스 노트: 업데이트된 SLA에는 가상 컴퓨터 연결이 포함됩니다.

[1.1 \(/ko-kr/support/legal/sla/virtual-machines/v1_1/\)](/ko-kr/support/legal/sla/virtual-machines/v1_1/). 최종 수정일: 2016년 4월

릴리스 노트: 가상 컴퓨터항을 클라우드 서비스 SLA에서 가상 컴퓨터 SLA로 이동

[1.0 \(/ko-kr/support/legal/sla/virtual-machines/v1_0/\)](/ko-kr/support/legal/sla/virtual-machines/v1_0/). 최종 수정일: 2015년 3월



다운로드

모든 Microsoft Online Services에 대한 SLA (<https://www.microsoftvolumelicensing.com/DocumentSearch.aspx?Mode=3&DocumentTypeId=37>)



자세히 알아보기

가상 머신 (/ko-

kr/products/virtual-
machines/)



관련 SLA

Azure 큰 인스턴스의 SAP HANA (/ko-
kr/support/legal/sla/sap-
hana-large/)