

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 Route 53 Resolver Endpoints 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2024년 10월 17일

본 Amazon Route 53 서비스 수준 계약(이하 “SLA”)은 Amazon Route 53 Resolver Endpoints 사용을 규율하는 정책이며, Amazon Route 53 Resolver Endpoints를 사용하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다. 본 SLA의 조건과 [AWS 고객 계약](#) 또는 사용자의 당사 서비스 이용에 적용되는 당사와의 기타 계약(“계약”)의 조건이 상충하는 경우, 본 SLA의 약관이 적용되지만 상충되는 범위에 한정되어 적용됩니다. 본 문서에 사용되었지만 정의되지 않은 대문자 용어는 계약에 명시된 의미를 가집니다.

SLA

AWS는 Amazon Route 53 Resolver Endpoints에 대해 다음 두 가지 SLA를 약정합니다. (1) 다중 AZ Resolver Endpoints를 규율하는 다중 AZ Resolver Endpoints SLA, (2) 단일 AZ Resolver Endpoints를 규율하는 단일 AZ Resolver Endpoints SLA

다중 AZ Resolver Endpoints SLA

별도의 가용 영역에서 동일하게 프로비저닝된 두 개 이상의 ENI가 있는 Resolver Endpoints의 경우 AWS는 월별 청구 주기 동안 아래 표에 명시된 월간 가동률로 해당 Resolver Endpoints를 이용할 수 있도록 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다(이하 “다중 AZ Resolver Endpoints SLA”).

월간 가동률	서비스 크레딧 백분율
99.99% 미만, 99.95% 이상	10%
99.95% 미만, 99.50% 이상	25%
99.50% 미만	100%

단일 AZ Resolver Endpoints SLA

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.

별도의 가용 영역에서 동일하게 프로비저닝된 두 개 이상의 ENI가 없는 Resolver Endpoints의 경우 AWS는 월별 청구 주기 동안 아래 표에 명시된 단일 AZ 가동률로 해당 Resolver Endpoints를 이용할 수 있도록 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다(이하 “단일 AZ Resolver Endpoints SLA”).

단일AZ 가동률	서비스 크레딧 백분율
99.5% 미만, 99.0% 이상	10%
99.0% 미만, 95.0% 이상	25%
95.0% 미만	100%

정의

- “가용 영역(Availability Zone)” 및 “AZ”는 AWS 리전 코드 다음에 오는 문자 식별자로 식별된 AWS 리전(예: us-west-1a) 내의 격리된 위치를 의미합니다.
- “배포 시간”은 특정 Resolver Endpoints가 특정 AWS 리전에서 청구 월 동안 프로비저닝 및 운영된 총 시간(분)입니다.
- “가동 중단 시간”은 청구 월 동안 프로비저닝된 Resolver Endpoints 세트에서 세트 내 단일 Resolver Endpoint를 사용할 수 없는 총 누적 배포 시간(분)입니다.
- “Elastic Network Interface” 또는 “ENI”는 가상 네트워크 카드를 나타내는 Amazon 가상 프라이빗 클라우드의 논리적 네트워킹 구성 요소입니다.
- “최대 가용 시간”은 청구 월 동안 AWS 계정에 프로비저닝된 Resolver Endpoints 세트에 대한 모든 배포 시간의 합계를 의미합니다.
- “다중 AZ Resolver Endpoint”는 두 개 이상의 개별 가용 영역에 걸쳐 두 개 이상의 ENI가 동일하게 프로비저닝된 Resolver Endpoint를 의미합니다.
- “월간 가동률”은 특정 AWS 리전의 해당 AWS 계정에 대한 청구 월의 최대 가용 시간에서 가동 중단 시간을 뺀 다음 최대 가용 시간으로 나눈 값입니다. 월간 가동률 계산 공식은 다음과 같습니다. 월간 가동률(%) = (최대 가용 시간 – 가동 중단 시간) / 최대 가용 시간 월간 가동률 측정에서 Amazon Route 53 Resolver Endpoints SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생하는 가동 중단 시간은 제외됩니다.
- “Resolver Endpoint”는 온프레미스 환경과 주고받는 DNS 쿼리에 응답하기 위해 사용자가 Amazon Route 53에서 생성하는 Endpoint입니다.

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.

- “서비스 크레딧”은 달러 크레딧으로 위에 명시된 대로 계산되며, 적격의 계정에 크레딧이 적용됩니다.
- “단일 AZ Resolver Endpoint”는 두 개 이상의 개별 가용 영역에 걸쳐 동일하게 프로비저닝된 두 개 이상의 ENI가 없는 Resolver Endpoint를 의미합니다.
- “단일 AZ 가동률”은 특정 AWS 리전에서 특정 AWS 계정에 대한 청구 월의 모든 단일 AZ Resolver Endpoint에 대한 최대 가용 시간에서 가동 중단 시간을 뺀 다음 최대 가용 시간으로 나눈 값입니다. 월간 가동률 계산 공식은 다음과 같습니다. 월간 가동률(%) = (최대 가용 시간 – 가동 중단 시간) / 최대 가용 시간
Amazon Route 53 Resolver Endpoints SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생한 가동 중단은 월간 가동률 측정에서 제외됩니다.
- Resolver Endpoint에서 ENI의 50% 이상이 5분 동안 모든 DNS 쿼리에 응답하지 않으면 Resolver Endpoint는 5분 동안 “사용 불가능”한 상태가 됩니다.

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 해당 SLA가 충족되지 않은 월 청구 주기 동안 모든 Amazon Route 53 다중 AZ Resolver Endpoints 또는 단일 AZ Resolver Endpoints(해당되는 경우)에 대해 사용자가 지불한 총 Endpoint 및 쿼리 요금의 백분율로 계산됩니다.

서비스 크레딧은 사용자 지불해야 하는 향후 Amazon Route 53 결제에 대해서만 적용됩니다. 당사는 재량에 따라 비가용성이 발생한 대금 청구 주기에 사용자가 지불한 신용카드로 서비스 크레딧을 발행할 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. AWS 계약에 달리 명시되어 있지 않는 한, Amazon Route 53를 이용할 수 없거나 당사가 계약을 이행하지 못하거나 기타 사유로 Amazon Route 53를 제공하지 못하는 경우 사용자가 받을 수 있는 유일하고 배타적인 구제 수단은 본 SLA 약관에 따라 서비스 크레딧을 받는 것입니다(해당되는 경우).

크레딧 요청 및 지불 절차

서비스 크레딧을 받으려면 [AWS 지원 센터에서 사건을 열어서](#) 청구서를 제출해야 합니다. 특정 Resolver Endpoints 배포에 대해 다중 AZ Resolver Endpoints SLA 및 단일 AZ Resolver Endpoints SLA에 따른 청구를 결합하거나 중복 청구할 수 없습니다. 사용자의 요청은 사건 발생 후 두 번째 청구

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.

주기 말까지 당사에 접수해야 하며, 다중 AZ Resolver Endpoints SLA 및 단일 AZ Resolver Endpoints SLA(해당하는 경우)에 대해 아래 명시된 정보를 제공해야 합니다.

- i. 제목에 “Route 53 Resolver Endpoints SLA 크레딧 요청” 기재
- ii. 청구하는 각 비가용성 사건이 발생한 날짜, 시간 및 리소스 ID
- iii. 오류를 기록하고 청구하는 가동 불능을 증명하는 요청 로그(모든 기밀 또는 민감한 정보는 이 로그에서 제거하거나 별표로 대체되어야 함).

적용 가능한 SLA에 따른 청구를 당사가 확인하면, 당사는 요청이 발생한 달의 다음 한 청구 주기 내에 서비스 크레딧을 발급합니다. 요청받은 사항 및 위에서 요구한 기타 정보를 제공하지 않으면 서비스 크레딧을 받을 자격이 박탈됩니다.

Amazon Route 53 SLA 제외 사항

각 SLA는 (a) 그 외 다른 Amazon Route 53 기능, (b) Resolver Endpoints를 사용하지 않고 Amazon Route 53 Resolver 서비스 이용(예: EC2 인스턴스에서 생성된 DNS 쿼리를 공용 인터넷을 통해 해결), (c) 온프레미스 DNS Resolver, AWS Direct Connect 연결 또는 VPN 인프라와 같이 Amazon Route 53 Resolver Endpoints 기능의 일부가 아닌 업스트림 또는 다운스트림 구성 요소로 인해 발생한 DNS 쿼리 해결 실패, 또는 (d) (i) 불가항력적 사건이나 Amazon Route 53의 경계 지점을 벗어난 인터넷 접속 또는 이와 관련된 문제를 포함하여 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 발생하는 하거나, (ii) 사용자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생하거나, (iii) 계약에 따라 당사가 사용자의 Amazon Route 53 사용 권한을 일시 중지 또는 종료하여 발생하거나, (iv) 사용량 제한 초과를 포함하여 Amazon Route 53 문서에 설명된 지침 및 모범 사례를 따르지 않아 발생하는 Amazon Route 53의 비가용성, 일시 중단 또는 해지 또는 기타 Amazon Route 53 Resolver Endpoints 성능 문제(이하“Amazon Route 53 Resolver Endpoints SLA 제외 사항”으로 총칭함)에는 적용되지 않습니다. 월간 가동률 또는 단일 AZ 가동률 계산(해당되는 경우)에 사용된 요인 외 다른 요인에 의해 가용성이 영향을 받은 경우, 당사는 재량으로 해당 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발급할 수 있습니다.