

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

Amazon Route 53 서비스 수준 계약

최종 업데이트: 2022년 8월 29일

본 Amazon Route 53 서비스 수준 계약(이하 “**SLA**”)은 Amazon Route 53 Authoritative DNS 사용을 규율하는 정책이며, Amazon Route 53을 사용하는 각 계정에 개별적으로 적용됩니다. 본 SLA의 조건과 **AWS 고객 계약**의 조건 또는 사용자의 서비스 이용에 적용되는 당사와의 기타 계약(이하 “계약”)이 상충하는 경우, 본 SLA의 조건이 적용되지만 상충되는 범위에 한정되어 적용됩니다. 본 문서에 사용되었지만 정의되지 않은 굵게 강조 표시된 용어는 계약에 명시된 의미를 가집니다.

서비스 약정

AWS는 아래 표에 명시된 월간 가동률로 각 Amazon Route 53 Hosted Zone을 제공하기 위해 상업적으로 합당한 노력을 기울일 것입니다. Amazon Route 53 Hosted Zone 이 서비스 약정을 충족하지 않는 경우, 사용자는 아래에 설명된 서비스 크레딧을 받을 수 있습니다.

정의

- A “**Hosted Zone**”은 Amazon Route 53이 특정 도메인에 대한 트래픽을 라우팅하는 방법을 나타내는 DNS 레코드를 위한 컨테이너입니다.
- 특정 Hosted Zone의 “**월간 가동률**”은 100%에서 해당 월에서 Hosted Zone을 사용할 수 없었던 시간(분) 비율을 빼서 계산합니다. 월간 가동률 측정 시 Amazon Route 53 SLA 제외 사항으로 인해 직간접적으로 발생하는 사용 불능은 제외됩니다.
- “서비스 크레딧”은 위에 명시된 대로 계산된 달러 크레딧으로, 대상 계정으로 지급합니다.
- Hosted Zone에 할당된 4개의 가상 이름 서버가 모두 해당 1분 동안 Hosted Zone에 대한 모든 DNS 쿼리에 응답하지 않으면 Hosted Zone은 “**사용 불가능**”이 됩니다.

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 아래 일정에 따라 서비스 약정이 충족되지 않은 월 청구 주기 동안 영향을 받은 Hosted Zone에 대해 사용자가 지불한 총 Amazon Route 53 쿼리 요금의 백분율로 계산합니다.

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

서비스 크레딧은 사용자 지불해야 하는 향후 Amazon Route 53 요금에만 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 없을 것입니다. 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 53을 이용할 수 없거나 당사가 계약을 이행하지 못하거나 기타 사유로 Amazon Route 53을 제공하지 못하는 경우 사용자가 받을 수 있는 유일하고 배타적인 구제 수단은 본 SLA 약관에 따라 서비스 크레딧을 받는 것입니다(해당되는 경우).

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 접수해야 하며, 여기에는 다음이 포함되어야 합니다.

- i. 제목줄에 “SLA 크레딧 요청”이라고 기재
- ii. 청구하는 각 사용 불능 사건이 발생한 날짜, 시간 및 리소스 IDS
- iii. 오류를 기록하고 청구하는 가동 불능을 증명하는 요청 로그(모든 기밀 또는 민감한 정보는 이 로그에서 제거하거나 별표로 대체되어야 함).

당사가 그러한 요청의 월간 가동률을 확인하고 가동률이 서비스 약정보다 적을 경우, 당사는 요청한 달의 다음 청구 주기 내에 귀하에게 서비스 크레딧을 발행합니다. 크레딧 요청서 및 위에 명시된 기타 정보를 제공하지 않을 경우 서비스 크레딧을 받을 자격이 상실됩니다.

Amazon Route 53 SLA 제외 사항

서비스 약정은 (a) Amazon Route 53 API 또는 콘솔의 가용성 또는 안정성을 포함한 기타 모든 Amazon Route 53 기능, 또는 (b) 다음에 해당하는 경우 Amazon Route 53의 비가용성, 일시 중단 또는 해지 또는 기타 Amazon Route 53의 성능 문제에 적용되지 않습니다. (i) 불가항력적 사건이나 Amazon Route 53의 분계점을 벗어난 인터넷 접속 또는 관련 문제를 포함하여, 당사의 합리적인 통제를 벗어난 요인으로 인해 발생한 경우, (ii) 사용자의 작위 또는 부작위로 인해 발생한 경우, (iii) 사용자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술로 인해 발생하는 경우, (iv) 당사가 계약에 따라 Amazon Route 53 사용 권한을 일시 중지 또는 종료하여 발생한 경우, (v) 사용 한도 초과를 포함하여 Amazon Route 53 문서에 설명된 지침 및 모범 관행을 따르지 않아 발생한 경우, 또는 (vi) 퍼블릭 DNS와 관련해서만 Hosted Zone에 할당된 4개의 가상 이름 서버(예: ns123.awsdns.com, ns123.awsdns.net, ns123.awsdns.co.uk, ns123.awsdns.org)를 모두 사용하지 않은 기간 동안 발생한 경우(이하 “**Amazon Route 53 SLA 제외 사항**”라고 총칭함). 월간 가동률 계산에 사용되는 요인이 아닌 다른 요인에 의해 가용성이 영향을 받은 경우, 당사는 자체 재량으로 그러한 요인을 고려하여 서비스 크레딧을 발행할 수 있습니다.