

Amazon Route 53 서비스 수준 계약

마지막 업데이트: 2018 년 11 월 21 일

아래 한글 번역문은 오직 고객의 편의를 위해 제공된 것입니다. 만약 한글 번역문과 영어 원문에 차이나 불일치가 있을 경우(번역의 지체로 인한 경우 등 포함), 영어 원문이 우선합니다.

본건 Amazon Route 53 서비스 수준 계약("본건 SLA")은 Amazon Web Services, Inc. 및 그 계열사("AWS")와 AWS 서비스 사용자("고객") 간에 체결된 Amazon Web Services 이용계약("AWS 계약")의 조건에 따른 Amazon Route 53 (Private DNS 포함)의 사용을 규율하는 방침이다. 본건 SLA 는 Amazon Route 53 을 사용하는 각 계정에 개별적으로 적용된다. 본건 SLA 에 달리 규정되어 있지 않는 한, 본건 SLA 는 AWS 계약의 조건에 따르며 본건 SLA 에서 사용된 용어는 AWS 계약에 명시된 의미를 갖는다. AWS 는 AWS 계약에 따라 본건 SLA 의 조건을 수정할 권리를 가진다.

서비스 책임

AWS 는 Amazon Route 53 을 100% 이용 가능(하기 정의됨)하도록 제공하기 위하여 상업적으로 합리적인 노력을 기울인다. Amazon Route 53 이 위의 책임을 충족하지 않을 경우, 고객은 하기 정의된 서비스 크레딧을 수령할 자격이 있다.

정의

- "100% 이용 가능"은 하나의 월 대금청구주기 동안 Amazon Route 53 이 고객의 DNS 쿼리에 응답하지 않은 경우가 없음을 의미한다.
- "서비스 크레딧"은 AWS 가 서비스 크레딧 지급대상이 되는 계정에 환급할 수 있는 달러 크레딧을 의미하며, 하기 명시된 방식으로 산정된다.

서비스 크레딧

서비스 크레딧은 Amazon Route 53 이 100% 이용 가능하지 않는 경우가 발생한 월 대금청구주기의 전월 대금청구주기 동안 고객의 평균 일일 Amazon Route 53 쿼리 요금과 동일한 서비스 크레딧 1 일분을 기초로 산정되며, 다음과 같이 적용된다.

Amazon Route 53 이 100% 이용 가능하지 않은 기간	서비스 크레딧
5~30 분	서비스 크레딧 1 일분
31 분~4 시간	서비스 크레딧 7 일분
4 시간 초과	서비스 크레딧 30 일분

AWS 는 고객이 달리 지급할 예정인 장래의 Amazon Route 53 지급에 한하여 서비스 크레딧을 적용한다. AWS 는 재량에 따라 고객이 오류가 발생한 대금청구주기에 지급하기 위하여 사용한 신용카드에 대해 서비스 크레딧을 발급할 수 있다. 고객은 서비스 크레딧이 있다고 하여 AWS 로부터의 어떠한 환불이나 기타 지급에 대한 자격을 부여 받는 것이 아니다. 서비스 크레딧은 해당 월 대금청구주기에 대한 크레딧 금액이 미화 1 달러를 초과하는 경우에 한하여 적용가능하며 발급된다. 서비스 크레딧은 여타 계정으로 양도 또는 적용될 수 없다. AWS 계약에서 달리 명시하지 않는 한, AWS 가 Amazon Route 53 을 이용하지 못하게 하거나 그 의무를 불이행하거나 기타 이를 제공하지 못한데 대한 고객의 유일하고 배타적인 구제조치는 본건 SLA 의 조건에 따라 서비스 크레딧(대상이 될 경우)을 수령하는 것이다.

크레딧 요청 및 지급 절차

고객은 서비스 크레딧을 수령하기 위해 [AWS 지원센터\(AWS Support Center\)](#)에서 사례를 등록하는 방식으로 청구해야 한다. 크레딧 수령 대상이 되기 위하여, 크레딧 요청은 해당 사건이 발생한 이후 두 번째 대금청구주기의 종료일까지 AWS 에게 접수되어야 하며, 다음 각 호의 내용이 포함되어야 한다.

- i. 제목의 “SLA 크레딧 요청”이라는 문구
- ii. 고객이 청구하고 있는 Amazon Route 53 이 100% 이용 가능하지 않았던 각 기간의 날짜 및 시간
- iii. 오류를 기록하고 고객이 이용장애를 청구하였음을 입증하는 고객의 요청 로그(request log) (해당 로그에 포함된 비밀 정보 또는 민감성 정보는 삭제되거나 별표로 대체되어야 함)

AWS 가 Amazon Route 53 이 100% 이용 가능하지 않았던 기간을 확인하는 경우, AWS 는 고객에게 고객의 요청을 확인한 월로부터 1 대금청구주기 이내에 서비스 크레딧을 발급한다. 고객이 요청을 하지 않거나 상기 요구된 기타 정보를 제공하지 않을 경우, 고객은 서비스 크레딧을 수령할 수 없다.

Amazon Route 53 SLA 배제

본건 서비스 책임은 (a) Route 53 Resolver 서비스, 또는 (b) (i) AWS 계약의 제 6.1 조에 명시된 중단으로 인해 초래되거나, (ii) Amazon Route 53 의 합리적인 통제 이외의 요소(불가항력, 인터넷 접근 문제 또는 Amazon Route 53 의 경계점(demarcation point)을 넘어선 인터넷 관련 문제를 포함함)에서 기인하거나, (iii) 고객 또는 제 3 자의 작위 또는 부작위에서 기인하거나, (iv) 고객의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술 및/또는 제 3 자의 장비, 소프트웨어 또는 기타 기술(AWS 의 직접 통제 하에 있는 제 3 자의 장비는 제외함)로 인해 발생하거나, (v) AWS 가 AWS 계약에 따라 고객의 Amazon Route 53 을 사용할 권리를 중지 또는 종료하여 발생하거나, (vi) Amazon Route 53 문서에 명시된 사용 한도를 초과하여 발생하거나, 또는 (vii) 오직 공공 DNS 에 관하여, 고객이 자신의 “호스팅 영역”에 할당된 가상 네임 서버(virtual name server) 4 개 모두(예를 들어, ns123.awsdns.com, ns123.awsdns.net, ns123.awsdns.co.uk 및 ns123.awsdns.org)를 사용하지 않았던 기간 동안 발생하는 Amazon Route 53 의 이용불가, 정지 또는 종료 (총칭하여 **“Amazon Route 53 SLA 배제”**)에는 적용되지 아니한다. AWS 의 100% 이용 가능 산정 과정에서 사용된 요소 이외의 요소로 인하여 이용 가능성이 영향을 받을 경우, AWS 는 재량에 따라 해당 요소를 고려하여 서비스 크레딧을 발급할 수 있다.

[이전 버전](#)