

A tradução abaixo é apenas para fins informativos. Em caso de discrepância, inconsistência ou conflito entre esta tradução e a versão em inglês mais recente (inclusive em razão de atrasos na tradução), a versão em inglês prevalecerá.

Contrato de nível de serviço de Endpoints do Amazon Route 53 Resolver

Última atualização: 17 de outubro de 2024

Este Contrato de nível de serviço (Service Level Agreement, “SLA”) do Amazon Route 53 é uma política que rege o uso de Endpoints do Amazon Route 53 Resolver e se aplica separadamente a cada conta que usar Endpoints do Amazon Route 53 Resolver. Em caso de conflito entre os termos deste SLA e os termos do [Contrato de Cliente da AWS](#) ou de outro contrato conosco que reja o seu uso dos nossos Serviços (“Contrato”), os termos e condições deste SLA se aplicam, mas somente na medida do conflito. Os termos em letras maiúsculas aqui empregados, mas não definidos, terão os significados estabelecidos no Contrato.

SLAs

A AWS assume dois compromissos de SLA para os Endpoints do Amazon Route 53 Resolver: (1) um SLA de Endpoints do Resolver Multi-AZ, que rege Endpoints do Resolver Multi-AZ; e, (2) um SLA de Endpoints do Resolver de AZ única, que rege Endpoints do Resolver de AZ única.

SLA de Endpoints do Resolver Multi-AZ

Para Endpoints do Resolver que tenham duas ou mais ENIs provisionadas igualmente em Zonas de disponibilidade separadas, a AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar os Endpoints do Resolver com a Porcentagem de tempo de atividade mensal conforme demonstrado na tabela abaixo durante qualquer ciclo de faturamento mensal (“SLA de Endpoints do Resolver Multi-AZ”):

Porcentagem de tempo de atividade mensal	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,99%, mas superior ou igual a 99,95%	10%
Inferior a 99,95%, mas superior ou igual a 99,50%	25%
Inferior a 99,50%	100%

SLA de Endpoints do Resolver de AZ única

Para Endpoints do Resolver que não tenham duas ou mais ENIs provisionadas igualmente em Zonas de disponibilidade separadas, a AWS fará o comercialmente possível para disponibilizar os Endpoints do Resolver com uma Porcentagem de tempo de atividade de AZ única, conforme demonstrado na tabela abaixo, durante qualquer ciclo de cobrança mensal (“SLA de Endpoint do Resolver de AZ única”):

Porcentagem de tempo de atividade de AZ única	Porcentagem de crédito de serviço
Inferior a 99,5%, mas superior ou igual a 99,0%	10%

A tradução abaixo é apenas para fins informativos. Em caso de discrepância, inconsistência ou conflito entre esta tradução e a versão em inglês mais recente (inclusive em razão de atrasos na tradução), a versão em inglês prevalecerá.

Inferior a 99,0%, mas superior ou igual a 95,0% 25%

Inferior a 95,0% 100%

Definições

- “Zona de disponibilidade” e “AZ” [*Availability Zone* (Zona de disponibilidade)] referem-se ao local isolado dentro da região da AWS identificada por um identificador de letras conforme o código de região da AWS (p. ex.: us-west-1a).
- “Minutos de implantação” é o número total de minutos que um determinado Endpoint do Resolver é provisionado e operacional durante o mês de cobrança em uma determinada região da AWS.
- “Tempo de inatividade” é o total de Minutos de implantação acumulados em um conjunto de Endpoints do Resolver provisionados durante o mês de cobrança no qual um Endpoint do Resolver dentro do conjunto esteja indisponível.
- “Interface de rede elástica” ou “ENI” [*Elastic Network Interface* (*Interface de rede elástica*)] é um componente lógico de rede em uma Amazon Virtual Private Cloud que representa uma placa de rede virtual.
- “Máximo de minutos disponíveis” é a soma de todos os Minutos de implantação em todos os Endpoints do Resolver provisionados em uma conta da AWS durante o mês de faturamento.
- “Endpoint do Resolver Multi-AZ” refere-se a um endpoint de resolução com duas ou mais ENIs provisionadas igualmente em duas ou mais Zonas de disponibilidade separadas.
- A “Porcentagem de tempo de atividade mensal” é calculada como o Máximo de minutos disponíveis menos o Tempo de inatividade, dividido pelo Máximo de minutos disponíveis para todos os Endpoints do Resolver Multi-AZ no mês de faturamento para uma determinada conta da AWS em uma determinada região da AWS. A Porcentagem de tempo de atividade mensal é representada pela seguinte fórmula: % de tempo de atividade mensal = (Máximo de minutos disponíveis - Tempo de inatividade) / Máximo de minutos disponíveis. As medições de Porcentagem de tempo de atividade mensal excluem o Tempo de inatividade resultante, direta ou indiretamente, de quaisquer Exclusões do SLA de Endpoints do Amazon Route 53 Resolver.
- “Endpoint do Resolver” é um endpoint que você cria no Amazon Route 53 para responder a consultas de DNS de e para o seu ambiente local.
- Um “Crédito de serviço” é um crédito em dólares, calculado conforme estabelecido acima, que poderemos creditar de volta em uma conta qualificada.
- “Endpoint do Resolver de AZ única” refere-se a um Endpoint do Resolver que não tenha duas ou mais ENIs provisionadas igualmente em duas ou mais Zonas de disponibilidade separadas.
- A “Porcentagem de tempo de atividade de AZ única” é calculada como o Máximo de minutos disponíveis menos o Tempo de inatividade, dividido pelo Máximo de minutos disponíveis para todos os Endpoints do Resolver de AZ única no mês de faturamento de uma determinada conta da AWS em uma determinada região da AWS. A Porcentagem de tempo de atividade mensal é representada pela seguinte fórmula: % de tempo de atividade mensal

A tradução abaixo é apenas para fins informativos. Em caso de discrepância, inconsistência ou conflito entre esta tradução e a versão em inglês mais recente (inclusive em razão de atrasos na tradução), a versão em inglês prevalecerá.

= (Máximo de minutos disponíveis - Tempo de inatividade) / Máximo de minutos disponíveis.
As medições de Porcentagem de tempo de atividade mensal excluem o tempo de inatividade resultante, direta ou indiretamente, de quaisquer Exclusões do SLA de Endpoints do Amazon Route 53 Resolver.

- Um Endpoint do Resolver fica “Indisponível” durante um período de cinco minutos se mais de 50% das ENIs no Endpoint do Resolver não responderem a todas as consultas de DNS feitas a elas durante o período de cinco minutos.

Créditos de serviço

Os Créditos de serviço são calculados como uma porcentagem do total de encargos de endpoint e consulta pagos por você para todos os Endpoints do Resolver Multi-AZ do Amazon Route 53 ou Endpoints do Resolver de AZ única do Amazon Route 53, conforme aplicável, do ciclo de faturamento mensal no qual o SLA em questão não foi cumprido.

Aplicaremos os Créditos de serviço somente a pagamentos futuros do Amazon Route 53 devidos por você. A nosso critério, poderemos emitir o Crédito de serviço para o cartão de crédito que você usou para pagar o ciclo de faturamento no qual a Indisponibilidade ocorreu. Os Créditos de serviço não dão direito a nenhum reembolso ou outro pagamento da AWS. O Crédito de serviço será aplicável e emitido somente se o valor do crédito referente ao ciclo de faturamento mensal em questão for superior a US\$ 1,00 (um dólar estadunidense). Os Créditos de serviço não poderão ser transferidos ou aplicados a qualquer outra conta. Salvo disposição em contrário no Contrato da AWS, o seu único e exclusivo recurso para qualquer indisponibilidade, falta de desempenho ou falha da nossa parte no fornecimento do Amazon Route 53 é o recebimento de um Crédito de serviço (caso tenha direito) de acordo com os termos deste SLA.

Solicitação de crédito e procedimentos de pagamento

Para receber o Crédito de serviço, é necessário que você envie uma solicitação [opening a case in the AWS Support Center](#). Você não pode combinar ou acumular reivindicações no âmbito do SLA de Endpoints do Resolver Multi-AZ e do SLA de Endpoints do Resolver de AZ única para a implantação específica de Endpoints do Resolver. A sua solicitação precisa ser recebida por nós até o final do segundo ciclo de faturamento após o qual o incidente tenha ocorrido e precisa incluir as informações especificadas abaixo para o SLA de Endpoints do Resolver Multi-AZ ou o SLA de Endpoints do Resolver de AZ única, conforme o caso:

- i. escrever “Solicitação de crédito de SLA de Endpoints do Route 53 Resolver” na linha de assunto;
- ii. as datas, as horas e as ID de recursos afetadas de cada incidente de Indisponibilidade que você esteja alegando; e,
- iii. os registros de solicitação que documentam os erros e corroboram a interrupção alegada (todas as informações confidenciais ou sigilosas nesses registros devem ser removidas ou substituídas por asteriscos).

Se uma solicitação nos termos do SLA em questão for confirmada por nós, emitiremos o Crédito de serviço para você no ciclo de faturamento seguinte ao mês em que sua solicitação foi apresentada. O não envio das informações solicitadas e de outras informações, conforme exigido acima, implicará no não recebimento do Crédito de serviço.

A tradução abaixo é apenas para fins informativos. Em caso de discrepância, inconsistência ou conflito entre esta tradução e a versão em inglês mais recente (inclusive em razão de atrasos na tradução), a versão em inglês prevalecerá.

Exclusões do SLA do Amazon Route 53

Os respectivos SLAs não se aplicam (a) a quaisquer outros recursos do Amazon Route 53; (b) ao uso do serviço Amazon Route 53 Resolver que não seja por meio de Endpoints do Resolver (p. ex., resolução de uma consulta de DNS feita por uma instância EC2 e resolvida pela internet pública); (c) à falha na resolução de consulta de DNS causada por um componente upstream ou downstream que não faça parte do recurso de Endpoints do Amazon Route 53 Resolver, como seu DNS de resolução local, sua conexão AWS Direct Connect ou sua infraestrutura de VPN; ou, (d) a qualquer indisponibilidade, suspensão ou encerramento do Amazon Route 53 ou quaisquer outros problemas de desempenho de Endpoint do Amazon Route 53 Resolver: (i) causados por fatores fora do nosso controle razoável, inclusive por motivos de força maior ou acesso à internet ou problemas relacionados além do ponto de demarcação do Amazon Route 53; (ii) decorrentes do seu equipamento, software ou outra tecnologia; (iii) decorrentes da nossa suspensão ou encerramento do seu direito de usar o Amazon Route 53 nos termos do Contrato; ou, (iv) decorrentes do fato de você não seguir as diretrizes e práticas recomendadas descritas na documentação do Amazon Route 53, como exceder os limites de uso (coletivamente, “Exclusões de SLA de Endpoints do Amazon Route 53 Resolver”). Se a disponibilidade for afetada por fatores diferentes dos usados no nosso cálculo da Porcentagem de tempo de atividade mensal ou da Porcentagem de tempo de atividade da AZ única, conforme aplicável, poderemos emitir um Crédito de serviço considerando esses fatores, a nosso critério.