

以下译文仅供参考。如果本译文与最后更新的英文版本之间存在差异、不一致或冲突（包括由于翻译延误），则以英文版本为准。

# Amazon Route 53 解析器端点服务水平协议

最后更新日期：2024 年 10 月 17 日

本 Amazon Route 53 服务水平协议（“SLA”）是管理 Amazon Route 53 解析器端点使用的政策，并单独适用于每个使用 Amazon Route 53 解析器端点的账户。如果本 SLA 的条款与 [AWS 客户协议](#) 或您与我们签订的其他适用于您使用我们服务的协议（“协议”）的条款发生冲突，则以本 SLA 的条款和条件为准，但仅限于该等冲突的范围。本 SLA 中使用但未定义的专门术语应具有协议中规定的含义。

## SLA

AWS 针对 Amazon Route 53 解析器端点作出了两项 SLA 承诺：(1) 管理多可用区 (AZ) 解析器端点的多 AZ 解析器端点 SLA；以及 (2) 管理单 AZ 解析器端点的单 AZ 解析器端点 SLA。

### 多 AZ 解析器端点 SLA

AWS 将尽商业上合理的努力，确保在任何月度账单周期内，在不同可用区中平均配置两个或更多个 ENI 的解析器端点达到下表所示的每月正常运行时间百分比（“多 AZ 解析器端点 SLA”）：

每月正常运行时间百分比	服务抵扣额度百分比
低于 99.99% 但高于或等于 99.95%	10%
低于 99.95% 但高于或等于 99.50%	25%
低于 99.50%	100%

### 单 AZ 解析器端点 SLA

AWS 将尽商业上合理的努力，确保在任何月度账单周期内，未在不同可用区中平均配置两个或更多个 ENI 的解析器端点达到下表所示的单 AZ 正常运行时间百分比（“单 AZ 解析器端点 SLA”）：

单 AZ 正常运行时间百分比	服务抵扣额度百分比
低于 99.5% 但高于或等于 99.0%	10%
低于 99.0% 但高于或等于 95.0%	25%
低于 95.0%	100%

## 定义

- “可用区”和“AZ”是指某个 AWS 区域内由 AWS 区域代码后的字母标识符（例如 us-west-1a）所标识的一个独立位置。

以下译文仅供参考。如果本译文与最后更新的英文版本之间存在差异、不一致或冲突（包括由于翻译延误），则以英文版本为准。

- “部署分钟数”是指在给定 AWS 区域内，给定解析器端点在账单月份中经过配置且处于运行状态的总分钟数。
- “停机时间”是指在一个账单月份内，配置的一组解析器端点中某个解析器端点处于不可用状况的总累计部署分钟数。
- “弹性网络接口”或“ENI”是指 Amazon Virtual Private Cloud 中的一个逻辑网络组件，代表虚拟网卡。
- “最大可用分钟数”是指在一个账单月份内，AWS 账户中配置的一组解析器端点的所有部署分钟数之和。
- “多 AZ 解析器端点”是指在两个或更多个不同可用区中平均配置两个或更多个 ENI 的解析器端点。
- “每月正常运行时间百分比”的计算方式如下：给定 AWS 区域内给定 AWS 账户在账单月份的所有多 AZ 解析器端点的最大可用分钟数减去停机时间，再除以最大可用分钟数。每月正常运行时间百分比用以下公式表示： $\text{每月正常运行时间 \%} = (\text{最大可用分钟数} - \text{停机时间}) / \text{最大可用分钟数}$ 。每月正常运行时间百分比不包括任何 Amazon Route 53 解析器端点 SLA 例外情况直接或间接导致的停机时间。
- “解析器端点”是指您在 Amazon Route 53 中创建的用于应答与本地环境之间 DNS 查询的端点。
- “服务折扣额度”是一种美元折扣额度，以上文所述的方式计算，我们可以将该额度退回符合条件的账户。
- “单 AZ 解析器端点”是指未在两个或更多个不同可用区中平均配置两个或更多个 ENI 的解析器端点。
- “单 AZ 正常运行时间百分比”的计算方式如下：给定 AWS 区域内给定 AWS 账户在账单月份的所有单 AZ 解析器端点的最大可用分钟数减去停机时间，再除以最大可用分钟数。每月正常运行时间百分比用以下公式表示： $\text{每月正常运行时间 \%} = (\text{最大可用分钟数} - \text{停机时间}) / \text{最大可用分钟数}$ 。每月正常运行时间百分比不包括任何 Amazon Route 53 解析器端点 SLA 例外情况直接或间接导致的停机时间。
- 如果解析器端点中有 50% 以上的 ENI 在 5 分钟内未能响应向其发出的所有 DNS 查询，则该解析器端点在该 5 分钟内为“不可用”。

## 服务折扣额度

服务折扣额度按照在未达到相应 SLA 的月度账单周期内，您为所有 Amazon Route 53 多 AZ 解析器端点或单 AZ 解析器端点（按适用情形）支付的端点和查询总费用的百分比计算。

任何服务折扣额度只适用于抵扣您在未来须支付的 Amazon Route 53 款项。我们可能会自行决定向您的信用卡（即在发生不可用状况的账单周期内，您用来付款的信用卡）发放服务折扣额度。服务折扣额度将不会使您有权从 AWS 获得任何退款或其他付款。服务折扣额度仅在相应月度账单周期的抵扣金额超过一美元 (**\$1 USD**) 时适用并发放。服务折扣额度不得转让或应用于任何其他账户。除非 AWS 协议另有规定，否则对于任何 Amazon Route 53 不可用、性能不佳的情况，或我们未能提供 Amazon Route 53 的其他情况，您享有的唯一且排他的救济限于根据本 SLA 的条款获得服务折扣额度（如符合资格要求）。

以下译文仅供参考。如果本译文与最后更新的英文版本之间存在差异、不一致或冲突（包括由于翻译延误），则以英文版本为准。

## 抵扣额度申请和支付程序

要获得服务抵扣额度，您必须在 [AWS 支持中心创建问题单](#)，提交申请。对于特定的解析器端点部署，您不得合并或组合根据多 AZ 解析器端点 SLA 和单 AZ 解析器端点 SLA 提出的申请。我们必须在事件发生后的第二个账单周期结束前收到您的申请，并且该申请必须包含多 AZ 解析器端点 SLA 或单 AZ 解析器端点 SLA（按适用情形）的以下指定信息：

- i. 主题行中的“Route 53 解析器端点 SLA 抵扣额度申请”字样；
- ii. 您所申请的每个不可用事件发生的日期、次数和资源 ID；以及
- iii. 记录错误并证实您所述故障的申请日志（请删除日志中的任何机密或敏感信息，或用星号替代）。

如果我们确认了根据适用 SLA 提出的申请，我们将在申请发生月份后的一个账单周期内向您发放服务抵扣额度。如果您未能按照上述要求提供申请和其他信息，您将失去获得服务抵扣额度的资格。

## Amazon Route 53 SLA 例外情况

相应的 SLA 不适用于 (a) 任何其他 Amazon Route 53 功能；(b) 通过解析器端点以外的方式使用 Amazon Route 53 解析器服务（例如，由 EC2 实例提出并通过公共互联网解析的 DNS 查询）；(c) 由不属于 Amazon Route 53 解析器端点功能的上游或下游组件（例如您的本地 DNS 解析器、AWS Direct Connect 连接或 VPN 基础设施）造成的 DNS 查询解析失败；或 (d) 因以下原因导致的任何 Amazon Route 53 不可用、暂停或终止，或任何其他 Amazon Route 53 解析器端点性能问题：(i) 因超出我们合理控制范围的因素（包括任何不可抗力事件、互联网接入或超出 Amazon Route 53 分界点的相关问题）而导致；(ii) 因您的设备、软件或其他技术而导致；(iii) 因我们根据协议暂停或终止您使用 Amazon Route 53 的权利而导致；或 (iv) 因您未遵循 Amazon Route 53 文档中所述的指南和最佳实践（包括超过使用限制）而导致（统称为“Amazon Route 53 解析器端点 SLA 例外情况”）。如果可用性受到我们在计算每月正常运行时间百分比或单 AZ 正常运行时间百分比（按适用情形）时使用的因素以外的因素影响，则我们在发放服务抵扣额度时可能会酌情考虑这些因素。