

以下翻譯僅供參考。本翻譯版本與最後更新的英文版本之間如有歧異、不一致或相牴觸之處 (包括因翻譯延遲所造成者) 者，應以英文版本為準。

# Amazon Route 53 Resolver Endpoints 服務等級協議

最後更新日期：2024 年 10 月 17 日

本 Amazon Route 53 服務等級協議（以下簡稱「SLA」）是規範 Amazon Route 53 Resolver Endpoints 使用情形的政策，並分別適用使用 Amazon Route 53 Resolver Endpoints 的每個帳戶。

本 SLA 的條款如與 [AWS](#)

[客戶協議](#) 或規範您對本公司服務使用情形的其他協議（下稱「本協議」）條款相牴觸者，應以本 SLA 之條款及條件為準，惟僅限該等相牴觸之處。本文使用但未予以定義之專用詞語，應具有本協議中規定的意義。

## SLA

AWS 對 Amazon Route 53 Resolver Endpoints 作出兩項 SLA 承諾：(1) 規範多可用區域 Resolver Endpoints 的多可用區域 Resolver Endpoints SLA；及 (2) 規範單一可用區域 Resolver Endpoints 的單一可用區域 Resolver Endpoints SLA。

### 多可用區域 Resolver Endpoints SLA

對於擁有兩個以上 ENI 平均佈建在兩個或多個可用區域的 Resolver Endpoints，AWS 將盡商業合理努力，確保該 Resolver Endpoints

於任何每月帳單週期內的每月正常運行時間百分比符合下表所列標準（以下簡稱「多可用區域 Resolver Endpoints SLA」）：

每月正常運行時間百分比	服務抵免百分比
低於 99.99% 但大於或等於 99.95%	10%
低於 99.5% 但大於或等於 99.50%	25%
低於 99.50%	100%

### 單一可用區域 Resolver Endpoints SLA

針對沒有兩個以上 ENI 平均佈建在兩個或多個可用區域的 Resolver Endpoints，AWS 將盡商業合理努力，確保該 Resolver Endpoints

於任何每月帳單週期內的單一可用區域正常運行時間百分比符合下表所列標準（以下簡稱「單一可用區域 Resolver Endpoints SLA」）：

以下翻譯僅供參考。本翻譯版本與最後更新的英文版本之間如有歧異、不一致或相牴觸之處 (包括因翻譯延遲所造成者) 者，應以英文版本為準。

單一可用區域運行時間百分比	服務抵免百分比
低於 99.5% 但大於或等於 99.0%	10%
低於 99.0% 但大於或等於 95.0%	25%
低於 95.0%	100%

## 定義

- 「可用區域」和「AZ」是指 AWS 區域內的一個隔離位置，其識別方式是在 AWS 區域代碼之後接有字母識別碼者（如：us-west-1a）。
- 「部署分鐘數」是指特定 Resolver Endpoint 於單一帳單月份期間佈建於特定 AWS 區域並且運行的總分鐘數。
- 「停機時間」是指單一帳單月份期間，所佈建的一組 Resolver Endpoints 中有某個 Resolver Endpoint 處於無法使用狀態時的累計部署分鐘數。
- 「彈性網路介面」（Elastic Network Interface，或稱 ENI）是 Amazon Virtual Private Cloud 中代表虛擬網路卡的一項邏輯網路元件。
- 「最大可用分鐘數」是指在單一帳單月份期間 AWS 帳戶中所佈建的一組 Resolver Endpoints，其所有部署分鐘數的總和。
- 「多可用區域 Resolver Endpoint」是指在兩個或多個可用區域內平均佈建兩個以上 ENI 的 Resolver Endpoint。
- 「每月正常運行時間百分比」的計算方式為：特定 AWS 區域中特定 AWS 帳戶所有多可用區域 Resolver Endpoints 在單一帳單月份期間的最大可用分鐘數減去停機時間，再除以最大可用分鐘數。每月正常運行時間百分比的計算公式如下：每月正常運行時間百分比 = (最大可用分鐘數 - 停機時間) / 最大可用分鐘數。每月正常運行時間百分比的測量並未包含因任何 Amazon Route 53 Resolver Endpoints SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。
- 「Resolver Endpoint」是指您在 Amazon Route 53 建立的端點，可以回應內部部署環境中雙向的 DNS 查詢。
- 「服務抵免額」是美元抵免額，按上述方式計算，我們可能會將抵免額發放至符合條件的帳戶。
- 「單一可用區域 Resolver Endpoint」是指未有兩個以上 ENI 平均佈建在兩個或多個可用區域的 Resolver Endpoint。
- 「每月正常運行時間百分比」的計算方式為：特定 AWS 區域中特定 AWS 帳戶的所有單一可用區域 Resolver Endpoints 在單一帳單月份期間的最大可用分鐘數減去停機時間，再除以最大可用分鐘數。每月正常運行時間百分比的計算公式如下：每月正常運行時間百分比 = (最大可用分鐘數 -

以下翻譯僅供參考。本翻譯版本與最後更新的英文版本之間如有歧異、不一致或相牴觸之處 (包括因翻譯延遲所造成者) 者，應以英文版本為準。

停機時間) /最大可用分鐘數。每月正常運行時間百分比的測量並未包含因任何Amazon Route 53 Resolver Endpoints SLA 除外事項而直接或間接導致的停機時間。

- Resolver Endpoint 中超過 50% 的 ENI 在五分鐘內未能回應所有向其發出的 DNS 查詢時，該 Resolver Endpoint 被視為「不可用」。

## 服務抵免額

服務抵免額是按您在未達成適用 SLA 標準的帳單週期內，為所有 Amazon Route 53 多可用區域 Resolver Endpoints 或單一可用區域 Resolver Endpoints 支付的端點與查詢總費用之百分比計算（視適用情況而定）。

我們僅會把任何服務抵免額套用於您未來應付的 Amazon Route 53 款項。我們得經自行斟酌，決定把發生不可用狀況之帳單週期內的服務抵免額發放至您用於支付的信用卡。服務抵免額不會讓您獲得 AWS 的任何退款或其他付款。只有在適用每月帳單週期的入帳金額超過 1 美元 (\$1 USD) 時，才會適用並發放服務抵免額。服務抵免額不得移轉或套用至其他任何帳戶。除 AWS 協議另有規定外，對於我們提供 Amazon Route 53 時任何不可用或無法履行或其他無法供應之狀況，您可以採行之唯一救濟方式為依本 SLA 條款獲得服務抵免額（如符合資格者）。

## 抵免額申請和付款程序

若要獲得服務抵免，您必須在 [AWS 支援中心開啟案件](#) 來提交索賠。您不得針對特定 Resolver Endpoints 部署，將多可用區域 Resolver Endpoints SLA 和單一可用區域 Resolver Endpoints SLA 的索賠合併或累積申請。

我們必須在事件發生後第二個帳單週期結束前收到您的請求，並且必須包含以下多可用區域或單一可用區域 Resolver Endpoints SLA 的指定資訊，視情況適用：

- i. 主旨行中包含「Route 53 Resolver Endpoints SLA 抵免申請」字樣；
- ii. 您索賠的每個不可用事件的日期、時間和資源 ID；及
- iii. 您的申請記錄檔，列明相關錯誤並且能證明您所主張的執行中斷情況（該等記錄檔中包含的任何機密或敏感資訊均應移除或用星號取代）。

本公司如確認受理按適用 SLA

提出之索賠，會在收到申請當月之後的一個帳單週期內，向您發放服務抵免額。如未能提供上述要求的資訊和其他資訊，您便喪失獲得服務抵免額的資格。

## Amazon Route 53 SLA 除外事項

各個 SLA 不適用於以下情況：(a) Amazon Route 53 的任何其他功能；(b) 透過 Resolver Endpoints 以外的方式使用 Amazon Route 53 Resolver 服務（例如解析由 EC2 執行個體發出的 DNS

以下翻譯僅供參考。本翻譯版本與最後更新的英文版本之間如有歧異、不一致或相牴觸之處 (包括因翻譯延遲所造成者) 者，應以英文版本為準。

查詢並經由公用網際網路解析)；(c) 因不屬於 Amazon Route 53 Resolver Endpoints

功能的上游或下游元件（如內部部署的 DNS 解析器、AWS Direct Connect 連線或 VPN

基礎設施）導致的 DNS 查詢解析失敗；或 (d) Amazon Route 53

任何不可用、暫停或終止的情形，或任何其他因以下原因發生的 Amazon Route 53 Resolver Endpoints 效能問題：(i) 因超出我們合理控制範圍的因素所致，包括不可抗力事件或超出 Amazon Route 53 分界點的網路存取問題；(ii) 因您的設備、軟體或其他技術問題所致；(iii)

因我們依據協議暫停或終止您使用 Amazon Route 53 的權利所致；或 (iv) 因您未遵循下列 Amazon Route 53 文件所述的指引與最佳實務（包括超出使用限制）所致（統稱為「Amazon Route 53 Resolver Endpoints SLA

除外事項」）。如果影響可用性的因素並非我們在每月正常運行時間百分比或單一可用區域運行時間百分比計算中所使用的因素（視情況適用）者，本公司得自行決定是否基於該等因素發放服務抵免額

。